



## POLÍTICA COMERCIAL

### ALCANCE

Esta política está dirigida a Dirección Comercial, Dirección de Ventas, Dirección de Sistemas, Distribuidores, Sistemas de Claro, Instalaciones, Ventas y áreas operativas relacionadas con venta e instalación de Claro Hogar a través de tiendas y de sus Distribuidores autorizados.

### OBJETIVO

Difusión de procedimientos y reglas a utilizar para la venta adecuada del servicio.

### VIGENCIA

Estas políticas Comerciales aplican al servicio de Claro Hogar Inalámbrico, y entran en vigor a partir de la fecha de lanzamiento del producto con vigencia permanente y pueden ser modificadas de acuerdo a las estrategias de mercadotecnia por parte de la Dirección Comercial.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR	LA ACTUALIZACIÓN CONSISTIO EN
28/11/2018	Nueva modalidad Internet Individual Inalámbrico
28/11/2018	Nueva modalidad Claro Hogar Inalámbrico Doble (DTH + VOZ)
02/04/2019	Internet Inalámbrico Cambios de Plan, traslado, Proceso de Quejas y Garantía
26/06/2019	Navegación ilimitada para IFI (bolsas con degradación)
04/05/2020	Nuevas tarifas para cobro de instalación/activación
11/05/2020	Nueva funcionalidad HOME ZONE (suspendido hasta nuevo aviso)
24/06/2020	Actualización de tarifas para cobro de instalación/activación
06/08/2020	Nuevo cobro de instalación/activación para servicios de Internet Fijo Inalámbrico
12/08/2020	Nuevo cobro de instalación para DTH One Play Nueva modalidad DTH Digital DH (One y Doble Play)
26/08/2020	Funcionalidad HOME ZONE y Nuevas bolsas con límite de navegación + Paquetes Adicionales
01/10/2020	Mapa de Cobertura para la venta IFI disponible en IntraSAC
01/12/2020	Home Zone – hasta 4 RESET's
04/02/2021	Nueva funcionalidad IMEI LOCK
22/02/2021	Nuevo cobro de instalación para altas y migraciones (DTH One y Doble play)
26/03/2021	Nuevo cobro de instalación para clientes que vienen de la competencia



# Claro Hogar Inalámbrico

## DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio consiste en obtener servicio individual de Internet Fijo Inalámbrico o la integración de 2 a 3 servicios el cual le proporciona al cliente Voz, Datos y/o Televisión:

1. Línea Fija Inalámbrica ó Celular Móvil
2. Internet Fijo Inalámbrico en velocidades de 80GB y 150GB con navegación limitada.
3. Claro TV Satelital (Básico HD, Digital HD, Avanzado HD o Avanzado HD Plus) en modalidad Postpago individual y doble. En triple únicamente Avanzado HD o Avanzado HD Plus.

Servicios Fijos Inalámbricos **únicamente** se deberán vender cuando no exista cobertura para servicios Fijos Alámbricos.

## CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- Tarifa Preferencial de los servicios al integrarlos en un paquete
- El período mínimo de contratación es por 18 meses.
- La Línea Fija Inalámbrica consta de llamadas ilimitadas a todos los Claro. Aplica Política de uso justo con una bolsa de 2,500 minutos (Claro y xT). Llamadas a otros destinos / operadores se cobrará el minuto según la tarifa vigente. (Doble Play - DTH + VOZ)
- Celular móvil consta de llamadas ilimitadas a todos los claro y un paquete de 50 minutos para otros operadores / USA. Al finalizar la bolsa de minutos se cobrará el minuto adicional según la tarifa vigente por destino. (Doble Play - DTH + VOZ)
- Claro Tv Satelital Inalámbrico se comercializará en One Play en sus 4 modalidades:
  - Básico HD Q110.00
  - Digital HD Q150.00
  - Avanzado HD Q175.00
  - Avanzado HD Plus Q235.00
- El cliente acepta expresamente que para adquirir un servicio individual DTH: a) Deberá cancelar un pago por activación/instalación de Q200.00 pago único b) Cliente podrá adquirir hasta -3- equipos adicionales, deberá pagar Q150.00 c/u por instalación con pago a debitar en la próxima factura. Los equipos adicionales no generan renta mensual c) Cliente podrá contratar paquetes adicionales Premium (Fox, HBO, Play Boy, Venus) Q70.00 c/u – Paquete Total y Hot Pack Q120.00 c/u y Claro Video Q30.00 adicionales a su renta.
- El cliente acepta expresamente que para adquirir un servicio de Claro Hogar Doble (DTH + VOZ): a) Deberá cancelar un pago por activación/instalación de Q200.00 pago único b) Cliente podrá adquirir hasta -3- equipos adicionales, deberá pagar Q150.00 c/u por instalación con pago a debitar en la próxima factura. Las modalidades Digital, Avanzado HD y Avanzado HD Plus incluyen el primer equipo adicional sin costo de instalación. Los equipos adicionales no generan renta mensual c) Cliente podrá contratar paquetes adicionales Premium (Fox, HBO, Play Boy, Venus) Q70.00 c/u – Paquete Total y Hot Pack Q120.00 c/u.



- Internet Fijo Inalámbrico en modalidad One Play sujeto a cobertura 3G y 4G/LTE, permite navegar a través de la configuración de un MODEM FIJO en una computadora portátil u otro dispositivo, el cliente podrá conectar hasta 5 dispositivos para mantener una experiencia óptima del servicio y máximo 10. Acepto expresamente que dicho servicio: a) No podrá movilizarse del área de cobertura instalado (otra dirección), porque se activará el bloqueo del mismo (HOME ZONE), únicamente se puede movilizar dentro de la residencia en la que fue instalado el servicio. b) Los planes IFI de 80GB (bolsa principal) navegan hasta 5 megas al finalizar se activa bolsa secundaria con 40GB y navegará a 1 mega. Los planes IFI de 150GB (bolsa principal) navegan hasta 10 megas al finalizar se activa bolsa secundaria con 75GB y navegará a 2 megas. Ambos planes al llegar a su límite de GB se bloquean y pueden adquirir paquetes adicionales para continuar navegando, únicamente 2 paquetes mensuales adicionales (para volver a navegar a una velocidad óptima), mismos que serán cargados en la próxima factura c) Tiene únicamente cobertura de datos en Guatemala. En caso deseara navegar en otro país, acepto que deberé pagar la totalidad de la transmisión de datos de acuerdo a la tarifa vigente por MB transmitido en roaming. La navegación fuera de los países incluidos será cobrada por MB transmitido a una tarifa de \$1.50 + IVA en países de América Móvil por MB transmitido y \$0.03 + IVA por KB transmitida para el resto del mundo. d) Las capacidades de descarga y reducciones de velocidad están sujetas a cambios.
- Internet Fijo Inalámbrico se comercializará en Claro Hogar Triple (Internet fijo inalámbrico + Línea Inalámbrica + Claro TV Satelital). El servicio está sujeto a cobertura 3G y 4G/LTE, me permite navegar a través de la configuración de un MODEM FIJO en una computadora portátil u otro dispositivo, el cliente podrá conectar hasta 5 dispositivos para mantener una experiencia óptima del servicio y máximo 10. Acepto expresamente que dicho servicio: a) No podrá movilizarse del área de cobertura instalado (otra dirección), porque se activará el bloqueo del mismo (HOME ZONE), únicamente se puede movilizar dentro de la residencia en la que fue instalado el servicio. b) Los planes IFI de 80GB (bolsa principal) navegan hasta 5 megas al finalizar se activa bolsa secundaria con 40GB y navegará a 1 mega. Los planes IFI de 150GB (bolsa principal) navegan hasta 10 megas al finalizar se activa bolsa secundaria con 75GB y navegará a 2 megas. Ambos planes al llegar a su límite de GB se bloquean y pueden adquirir paquetes adicionales para continuar navegando, únicamente 2 paquetes mensuales adicionales (para volver a navegar a una velocidad óptima), recargando saldo prepago para activar cada paquete c) Tiene únicamente cobertura de datos en Guatemala. En caso deseara navegar en otro país, acepto que deberé pagar la totalidad de la transmisión de datos de acuerdo a la tarifa vigente por MB transmitido en roaming. La navegación fuera de los países incluidos será cobrada por MB transmitido a una tarifa de \$1.50 + IVA en países de América Móvil por MB transmitido y \$0.03 + IVA por KB transmitida para el resto del mundo d) Las capacidades de descarga y reducciones de velocidad están sujetas a cambios. e) La Línea fija inalámbrica cuenta con una bolsa de 100 minutos, al finalizar la bolsa de minutos asignada se cobrará el minuto con las tarifas vigentes prepago.



# Claro Hogar Inalámbrico

- Todos los servicios IFI tendrán la funcionalidad **IMEI LOCK**, que no permitirá que la SIM de IFI pueda ser utilizada en otro dispositivo que no sea el CPE/Router que se entregó al cliente en el momento de la contratación del servicio.
  - Liberación / Reset IMEI LOCK: este proceso se podrá realizar únicamente en CAC's a través del portal SAC PCRf bajo los siguientes escenarios:
    - Cambio de Router por daño o falla
    - Cambio de SIM por daño o falla
- La facturación es integrada en una sola factura.
- Paquetes adicionales:
  - Vigencia 1 mes (según ciclo de facturación)
  - IFI One play (Postpago): se cargan a la siguiente factura.
  - IFI Triple Play (Híbrido): compra de tiempo de aire

10 GB	Q 25.00
20 GB	Q 45.00
40 GB	Q 80.00

- Se aplicarán las mismas políticas de morosidad y límite de crédito que se utilizan en Servicios Fijos.
- Es responsabilidad de las Tiendas Claro y Soporte Back Office la asignación de paquetes y equipos adicionales en ventas nuevas y migraciones. En el caso de ventas de Distribuidores será responsabilidad de Mesa de Control.
- Call Center se encargará de asignar paquetes y equipos adicionales a clientes ya existentes, si la solicitud ingresa por este canal; la renta de los paquetes de canales Premium se cobrará en el STB principal. Si el cliente tiene STB adicionales automáticamente también se activarán y no tiene costo adicional. Es importante aclarar que estos no tienen penalización si se dan de baja y no tienen período mínimo de contratación.

Claro Hogar Inalámbrico podrá ser contratado bajo las siguientes modalidades:

#### 1 servicio:

a) Internet inalámbrico – One Play (80 GB o 150 GB)

-Costo por equipo, pago único de Q499 (pago contado al técnico para distribuidores o caja en tiendas)

b) DTH – One Play

-Instalación, pago único de Q200 (pago a la contrata, al momento de la instalación del servicio)

-Instalación cliente que viene de la competencia, pago único de Q75 (pago a la contrata, al momento de la instalación del servicio).

#### MODALIDAD DEL SERVICIO

Elaborado por: Mercadeo

Fecha revisión Oct 2013

No. de Referencia:

Versión: 1 Página 4 de 13

Copia Controlada

**ÚNICAMENTE PARA USO INTERNO/ PROPIEDAD DE TELGUA**

POLÍTICA COMERCIAL

Vo.Bo.:

Autorizado por:

Autorizado por:



# Claro Hogar Inalámbrico

## 2 servicios CLARO HOGAR DOBLE:

a) Línea Fija Inalámbrica + Claro TV Satelital (Postpago) Básico HD, Digital HD, Avanzado HD y Avanzado HD Plus.

b) Celular Móvil + Claro TV Satelital (Postpago) Básico HD, Digital HD, Avanzado HD y Avanzado HD Plus.

-Instalación, pago único de Q200 (pago contado al técnico para distribuidores o caja en tiendas)

-Instalación cliente que viene de la competencia, pago único de Q75 (pago a la contrata, al momento de la instalación del servicio).

- **Promoción Triple Saldo todos los días al contratar los planes de Claro Hogar Doble (DTH + VOZ)**, los clientes que poseen el servicio tendrán el beneficio de obtener triple saldo todos los días en todas las recargas que realicen desde Q10 en un número híbrido, suscribiendo su número por medio de SMS o Call Center.

## 3 servicios CLARO HOGAR TRIPLE

a) Línea Fija Inalámbrica + Internet Inalámbrico fijo 80GB o 150 GB + Claro TV Satelital (Postpago), Avanzado HD y Avanzado HD Plus.

-Costo por equipo, pago único de Q499 (pago contado al técnico para distribuidores o caja en tiendas)

- El ejecutivo de ventas en Tiendas Claro será el responsable de verificar la cobertura de cada uno de los servicios e ingresar la orden de servicio para su instalación. En el caso de ventas de Distribuidor será responsable Mesa de Control y/o Backoffice del distribuidor.

## COBERTURA DEL SERVICIO

- ✓ 3G = servicios de hasta 5 Mbps
- ✓ 4G = servicios de hasta 5 y 10 Mbps

- **HOME ZONE**, el servicio no podrá movilizarse del área de cobertura (otra dirección), porque se activará el bloqueo del mismo, únicamente se puede movilizar dentro de la residencia en la que fue instalado. Se tendrán hasta 4 RESET's al año por cliente. Call Center y CAC's podrán hacer 2 RESET's c/u. Si el cliente excede la cantidad de RESET's deberá esperar a que se reinicie el contador (12 meses).

## EQUIPOS ADICIONALES CLARO TV SATELITAL

- Claro Tv Satelital Individual (Postpago)
  - En todas las modalidades (Básico HD, Digital HD, Avanzado HD y Avanzado HD Plus) deben pagar Q150.00 por la instalación de cada equipo adicional (máximo 3). Se debitará en la siguiente factura del cliente. No generan renta mensual.
- En Claro Hogar Doble (Claro Tv Satelital + Voz):
  - En modalidad Básico HD se debe cobrar Q150.00 por instalación de equipo adicional desde el 1ero hasta el 3ro. Se debitará en la siguiente factura del cliente. No generan renta mensual.
  - En modalidad Digital HD, Avanzado HD y Avanzado HD Plus el 1er equipo adicional no tiene costo de instalación ni renta



# Claro Hogar Inalámbrico

mensual. Para el 2do y 3er equipo adicional se debe cobrar Q150.00 por instalación. Se debitará en la siguiente factura del cliente. No generan renta mensual.

- En Claro Hogar Triple (Claro Tv Satelital + Datos + Voz):
  - En modalidad Avanzado HD y Avanzado HD Plus el 1er equipo adicional no tiene costo de instalación ni renta mensual. Para el 2do y 3er equipo adicional se debe cobrar Q150.00 por instalación. Se debitará en la siguiente factura del cliente. No generan renta mensual.

## REQUISITOS DE CONTRATACIÓN

### Requisitos para cliente individual

- Firmar Contrato Único si en caso no existiera en sistema On Base.
- Para la venta de Internet Fijo Inalámbrico (One Play | Triple Play) se deberá adjuntar un screenshot de validación de la cobertura según mapa disponible en IntraSAC a On Base.
- Anexo de Claro Hogar Inalámbrico según el paquete seleccionado por el cliente con vigencia mínima de 18 meses.
- En el caso de los clientes C, no deben tener adeudos vencidos o cuenta incobrable y deberá pagar 2 depósitos en garantía.
- Fotocopia de DPI y Pasaporte en caso que el solicitante sea extranjero.
- Extranjeros deberán pagar 2 depósitos en garantía.
- No debe tener adeudos vencidos dentro de la corporación.

Para requisitos de acuerdo al tipo de cliente se deberá consultar la **Política Regional de Créditos y Cobros (REG-008)**.

## MIGRACIONES

- Si el cliente cuenta con algún plan de minutos de la Línea Fija Inalámbrica WILL, puede migrar mediante una baja por alta.
- Si el cliente cuenta con un servicio de Claro TV Satelital en su modalidad Pago Anticipado podrá migrarlo a Claro Hogar Inalámbrico, mediante una baja por alta.
- Si el cliente cuenta con un servicio de Internet Móvil podrá migrarlo a Claro Hogar Inalámbrico, mediante una baja por alta.
- Si el cliente cuenta con Claro Hogar Doble Inalámbrico (Línea Fija Inalámbrica + Claro Tv Satelital), podrá migrarlo a Claro Hogar Triple Inalámbrico (Línea Fija Inalámbrica + Claro Tv Satelital + Internet Fijo Inalámbrico) mediante una baja por alta.

## INSTALACIÓN

### Requisitos de Instalación

Para instalar el equipo, el cliente debe contar con un espacio abierto, ya sea en terraza de concreto, una cenefa de concreto, una pared de ladrillo o

Elaborado por: Mercadeo

Fecha revisión Oct 2013

No. de Referencia:

Versión: 1 Página 6 de 13

Copia Controlada

**ÚNICAMENTE PARA USO INTERNO/ PROPIEDAD DE TELGUA**

POLÍTICA COMERCIAL

Vo.Bo.:

Autorizado por:

Autorizado por:



# Claro Hogar Inalámbrico

concreto o un espacio en el suelo donde pueda anclarse un para con cimientos de concreto.

Cuando el sitio de instalación sea un apartamento en edificio o un local en centro comercial, se debe contar con el permiso de sus administradores para colocar la antena en la terraza o lugar disponible, según sea el caso. Es responsabilidad del cliente tener esos permisos.

El cliente deberá contar con las condiciones de protección mínimas que constan en el contrato (un UPS) aunque se encuentre en tiempo de garantía. No está permitida la manipulación por parte del cliente (equipo abierto, botado, roto, tener exceso de extensiones, tenerlo expuesto a calor, polvo o humedad).

## Alta nueva:

- Adquirir Claro Hogar Inalámbrico Triple (Línea fija Inalámbrica Internet Inalámbrico + Claro TV Satelital )
- Vendedor debe entregar al cliente Router Wifi, SIM y planta inalámbrica mismas que quedan activas al momento de generar contrato desde CRM.
- Queda abierta una orden de PISA para que se lleve a cabo una visita técnica para la Instalación de DTH
- Costo por equipo de Q499.

## Migraciones:

- De IFI One Play a Triple inalámbrico, aplica proceso únicamente en CAC's según manual. Cobro de Q100.00
- De DTH One y Doble Play a Triple inalámbrico, aplica baja x alta, ya cobro por equipo CPE Q499 al contado en todos los canales.

## Requisitos para aplicar tarifa de instalación (Q75) por cliente que viene de la competencia:

- Aplica únicamente para la contratación de **DTH One play** y **DTH doble inalámbrico**.
- Aplica únicamente para alta nueva.
- Presentar la factura de la competencia como máximo hasta 2 meses anteriores al mes de la venta.
- Factura debe estar al día sin mora.
- Factura debe venir a nombre del cliente que solicita el servicio y debe tener la misma dirección de instalación.
- El plan que el cliente requiera en CLARO debe ser un ARPU hasta 30% más que en la factura de la competencia.
- Clientes no sujeto a resultado de Buro. La venta debe ser ingresada por CRM.
- Mesa de Control deberá validar estos casos y la legitimidad de la factura ante la SAT y/o los portales o página oficial de la competencia, el proceso será de forma postventa.



## Penalización por incumplimiento de requisitos para la el cobro de instalación pro cliente que viene de la competencia

La validación será por mesa de control posterior a la instalación, si se identifica que existe incumplimiento o invalidez del expediente de un cliente de la competencia, lo que debe proceder es lo siguiente:

- **Para Distribuidores y Telemarketing:**  
La penalización (descuento del diferencial) se realizará a través del área de comisiones, el distribuidor deberá de entregar nota de crédito para su efectiva aplicación.
- **Para CAC's:**  
Se realizará la sanción de acuerdo a las políticas de RRHH. Actualmente esta sanción no es económica, podría ser: llamada de atención por escrito o lo que corresponda.

## COMBOS INCOMPLETOS

Si por alguna razón el servicio de Claro TV Satelital no puede ser instalado y es una combinación de Línea Inalámbrica + Claro TV Satelital o Claro Hogar Triple, cliente NO podrá permanecer con el plan de Casa Claro Inalámbrico de manera individual.

Si la combinación es Triple, cliente podrá permanecer con el servicio Claro Hogar Doble de Línea Inalámbrica y Claro TV Satelital.

Por combos incompletos, donde no se pueda instalar el servicio de Claro TV Satelital, cliente podrá dar de baja sin penalización a los servicios.

## TRASLADOS

- El cliente debe llenar el anexo de Traslado y presentar un recibo de servicio de agua o luz de la nueva Dirección.
- Cancelar la tarifa vigente para el traslado (Q350).
- El cliente deberá trasladar el STB a la nueva ubicación donde desee activar el servicio, posteriormente llegara el técnico, quien desinstalará la antena del domicilio anterior para luego realizar la instalación del servicio en el nuevo domicilio.
- El traslado de Claro TV Satelital incluye el equipo principal y los equipos adicionales.
- Al momento de realizar un traslado se aplica tarifa vigente. (No se renueva el contrato)

La orden que se utiliza es **DF**; para efectuar el cobro se debe usar el proceso en Sistema Pisa, y el pago del costo de traslado debe ser al contado.

Internet Inalámbrico One play: Si el cliente solicita traslado de one play en nueva dirección, tendrá que actualizar la misma en el sistema y validar la cobertura en el sector.





# Claro Hogar Inalámbrico

Por renovación se entiende que el cliente renueva su contrato por 18 meses más (según el plan que tenga o en otro según aplique), obteniendo el beneficio de cambio de terminal al precio correspondiente.

1. Los requisitos que debe presentar el cliente para trámite de renovación son los siguientes:
  - a. DPI
  - b. Encontrarse solvente en sus pagos.
  - c. Establecer en sistema Web Client periodo que lleva el cliente con el contrato, por su fecha de activación o última renovación.
  - d. Si no es el titular debe presentar:
    - i. Carta de autorización del titular
    - ii. Copia de DPI del titular y de quien lo está solicitando
    - iii. Adicional el promotor de Tienda deberá realizar una llamada al titular de la línea para confirmar dicha solicitud.
2. Al renovar contrato, únicamente está autorizado realizarlo en los Planes VIGENTES de Claro Hogar Inalámbrico.
3. Los meses y las condiciones en que un cliente puede realizar una renovación son 18 meses.
4. **Cambio de plan Internet Inalámbrico:** Cliente puede solicitar aumento o disminución de plan tendrá que renovar contrato

## RENOVACIONES

- Las mensualidades de los servicios del combo serán cobradas en la Línea Móvil Inalámbrica del cliente. El Internet Inalámbrico Fijo y servicios adicionales que el cliente solicite en el caso de Claro TV. (Equipos adicionales, paquetes de canales adicionales)
- La reimpresión de factura se entrega únicamente al titular del servicio (previo a corroborar datos de sistema contra documento de identificación presentado por el cliente) o bien, a terceras personas solamente con carta de autorización del titular y copia de DPI del titular para lo cual el cliente debe aceptar el cargo en su factura, por dicho trámite según tarifa vigente.

## FACTURACIÓN

Las gestiones de cobranza se realizarán de acuerdo a la **Política Regional de Créditos y Cobros (REG-008)**.

## GESTIONES DE COBRANZA

Para reposición de equipos, aplican las políticas establecidas de cada producto, detalladas en la política propiamente del servicio individual.

## REPOSICIÓN DE EQUIPOS GARANTIAS

En el caso de Garantías hacer la consulta en la Política de SOLUCEL.

## BAJAS

- En el caso de Claro Hogar Inalámbrico Triple, puede darle de baja al Claro TV Satelital directamente en Pisa con una DB o al Internet inalámbrico fijo en Webclient.



- Al momento que el cliente quiera dar de baja a todos los servicios, se debe de dar de baja a la Línea móvil para que automáticamente de baja a los servicios de Claro TV Satelital y Internet inalámbrico fijo en Claro Hogar Inalámbrico.
- El cliente podrá dar de baja al servicio, con la condición que no tenga ningún saldo pendiente con la corporación y haya cumplido con el período mínimo de contratación.
- Si el cliente NO hubiera cumplido con el período mínimo de contratación se le cobrará el 50% de las cuotas mensuales que le hagan falta para cumplir el período de contratación estipulado.
- Una tercera persona podrá realizar baja de servicios cuando presenta carta de poder realizada por un abogado, donde mencione que puede modificar, anular o cancelar contratos que la persona representada contrajo.

Las solicitudes de cancelación se atienden a través de los Ejecutivos Retenedores en Tiendas específicas. Deberá proveer la información necesaria para definir los cargos que aplicarán dependiendo del tiempo transcurrido desde la contratación del servicio, según las siguientes condiciones:

- Si la cancelación se lleva a cabo después de la fecha de instalación de los servicios, ésta se considerará como baja y se aplicará la cuota de penalización predefinida en el libro tarifario para bajas.
- Se podrá realizar baja sin penalización cuando el cliente este en un rango de 0 a 15 días antes del vencimiento de su contrato, sin esperar hasta la fecha exacta.
- Se podrá realizar baja sin penalización por:
  - i. Por mala señal o servicio, se deberá adjuntar al expediente constancia mínima de 2 quejas recientes, y en el caso de los servicios móviles se deberá adjuntar el dictamen técnico de la móvil.
  - ii. Si por traslado de One play internet inalámbrico en la nueva dirección donde se quiere trasladar el cliente no se tiene cobertura verificada en mapas o aplicación de cobertura se podrá dar de baja sin penalización.
  - iii. Si la cancelación se presenta dentro de los cinco días posteriores a la fecha de cumplirse con todos los requisitos de contratación, no se hará ningún cargo
  - iv. En caso de fallecimiento del titular del servicio, algún encargado responsable podrá efectuar la baja presentando el acta de defunción y cedula de vecindad/DPI de quien efectúa la baja. En este caso se omite el pago de la penalización y servicio debe quedar al día en los pagos
  - v. Si el titular de la línea o del servicio no se localiza (Extranjeros, Empresas que desaparecen o Titular que falleció y no cuentan con acta de defunción) puede dar de baja en cualquier momento, sin tener cuotas pendientes de pago.
  - vi. Incumplimiento de contrato por invalidez o incapacidad: Debe demostrar que la incapacidad o invalidez transcurrió durante el tiempo del contrato y debe presentar certificación del IGSS o de un Hospital Público que lo acredite.

## CANCELACIONES



# Claro Hogar Inalámbrico

Estos casos deberán estar evaluadas y autorizadas por los Gerentes de Tiendas y Gerentes Regionales.

## RESTRICCIONES Y CONDICIONES

- Obligatoriamente debe de contratarse la Línea móvil de Claro Hogar Doble Inalámbrica
- No se podrá vender un plan de voz (Línea inalámbrica) de Claro Hogar Inalámbrico individual, sin haber incluido un plan de datos (Internet inalámbrico fijo) o televisión (Claro TV Satelital).
- No podrá venderse Línea WLL con Claro Hogar Inalámbrico.

Será responsabilidad del promotor asegurarse que los planes correspondientes al producto Línea Inalámbrica, Internet móvil y Claro TV Satelital sean adquiridos bajo las condiciones aquí expresadas.

## PENALIZACION

De existir una mala gestión y utilización de los mismos, se aplicará la penalización estipulada en la Política de Pago de Comisiones tanto de la móvil en el caso de la línea inalámbrica e Internet Móvil, como de la Fija en el caso de Claro TV Satelital.

1. Tiendas Claro
2. Distribuidores.
3. Call Center: 147-100

### Quejas Internet Inalámbrico:

Si el cliente ya tiene su servicio Internet Inalámbrico One Play y Triple (Línea + Internet + Claro TV Satelital) y presenta fallas únicamente del servicio de Internet Inalámbrico debe realizar el reporte de la falla ya sea por medio de Call center o en Tiendas.

**Call center:** Quejas en el servicios vía Call Center 147-100 - Área Telefonía Móvil

## SERVICIO POST-VENTA

1. El área móvil atenderá llamadas, verificara el servicio validando plan cliente, paquete consumo y estado de pagos cliente al día.
2. Revisar el registro en On base de Google Earth del mapas de cobertura Movil para confirmar que la dirección del cliente este en la mancha de cobertura 3G y 4G donde realizaron la venta. Si no está en área de cobertura se debe remitir el caso Qflow para el área que realizo la venta.
3. Si el cliente está en área de cobertura e indica que si tenía señal y navegaba y ahora tiene problemas de señal porque dejo de funcionar el servicio se debe generar caso Qflow para que se escale el caso a Ingeniería Movil.
4. Después de este proceso aun no funciona pasar a punto a).

**Si el servicio es One play internet inalámbrico ó Triple Inalámbrico :**

- a) Se remite al cliente a la Tienda Claro más cercana indicar al **cliente que lleve el Router Inalámbrico (Huawei B311) y Cargador** ( No sacar Sim del router).
- b) **Nota Importante:** Si la falla es en Claro TV Satelital en Triple Inalámbrico si deben generar queja sobre el virtual de



# Claro Hogar Inalámbrico

Claro TV Satelital como se realiza regularmente Call Center Multimedia.

**Tiendas** : Cliente en Tiendas Claro.

1. Se deber verificar el servicio validando plan cliente, paquete consumo y estado de pagos cliente al dia..
2. Revisar los mapas de cobertura Movil para confirmar que la dirección del cliente este en la mancha de cobertura 3 G y 4 G donde se tiene el servicio (Acceso por link en Google Earth). ). Si no está en área de cobetura se debe remitir el caso Qflow para el área que realizo la venta.
3. Después de este proceso aun no funciona pasar a punto a).

**Si el servicio es One play internet inalámbrico ó Triple Inalámbrico :**

- a) **Tiendas** deberán de realizar pruebas con el router inalámbrico y hacer pruebas de funcionamiento. (Consultar Manual de Configuración Router Huawei B311).
- b) Si fuera necesario el desbloqueo de la SIM se solicita el código PIN y PUK , adicional confirmen datos del titular del servicio por seguridad del cliente
- c) Si el cliente está en área de cobertura e indica que si tenía señal y navegaba y ahora tiene problemas de señal porque dejo de funcionar el servicio :
  1. Después de realizar pruebas que si navega y tiene señal en la Tienda.
  2. Se debe generar caso Qflow para Call Center Movil para que se escale el caso a Ingeniería Movil.

**Garantía CAC-CSA:**

- a) Importante: Los equipos no se envían a reparación en SERTEC. Se le resuelve a cliente en CAC y dependiendo del caso:
  - b) Se reprograma en garantía (SIM o CPE)
  - c) Se cambia en garantía (AG09).
  - d) Se cambia con costo.
- Procedimiento:
1. Puntos de verificación inicial en CAC:
    - a) Que no es por extracción de SIM vinculada
    - b) Que no es por tener SIM incorrecta no vinculada
    - c) Que las luces LED tienen inconveniente (esto es falla lógica y se cambia el equipo).
  2. Si el problema es configuración:
    - a) CAC configurará correctamente el CPE sea SIM o parámetros.
    - b) Devolverá mismo equipo y cargador a cliente
  3. Si el problema es el cargador:
    - a) Reemplazará el cargador a cliente de un equipo nuevo
    - b) CSA enviará a CAC un cargador y se completará de nuevo el KIT.
    - c) CAC enviará a CSA el cargador dañado.
    - d) Si cliente no lleva cargador, que elabore carta solicitando el cargador para reemplazar el dañado (solo una vez, si no se cobra el accesorio).
  4. Si el problema no es cargador
    - a) CAC cambará el CPE a cliente y lo configurará
    - b) CAC ingresará el equipo dañado a inventario y se procesará como un cambio en Garantía AG09



c) CAC enviará equipo dañado y el cargador a **Solucel, Centro GA3B ZTE**

5. Qué invalida la garantía? En caso de detectarse estos daños, al igual que por bloqueos, se tiene que facturar el equipo a cliente.
- Bichos
  - Sarro-corrosión por líquidos
  - Golpes evidentes, daños (puertos, antena, slot de SIM)
  - Exposición al sol (equipos amarillos) – es un equipo indoor-
  - Sobrecargas en cargador y/o CPE

Se cobrara costo del equipo (según modelo) al contado en Caja de la Tienda.

ZTE	Q 555
Huawei	Q 500
Teletechno	Q 449

#### **Liberación de Celdas Almacenadas:**

- a) Esta gestión se podrá realizar únicamente a través de Call Center.
- b) El cliente podrá solicitar únicamente este proceso como máximo 2 veces al año.
- c) Excepciones: En los casos en los que el cliente se presente a CAC's por temas de soporte se le deberá realizar la liberación de celdas en automático. (No se debe mencionar al cliente ya que es un proceso interno).