



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
8/06/2018	Modificación en sección de Instalación
20/06/2018	Post- venta – Quejas vía call center.
12/07/2018	Modificación sección de Instalación
11/10/2018	Nueva modalidad Claro TV Satelital Individual Inalámbrico
27/11/2018	Migración de clientes a nuevas bolsas a 80 y 150 GB en Triple
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)



Claro Hogar Inalámbrico

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:

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

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 móvil consta de llamadas ilimitadas a todos los Claro. Llamadas a otros destino / operadores se cobrará el minuto según la tarifa vigente.
- 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.
- Claro Tv Satelital Inalámbrico se comercializará en One Play en sus 3 modalidades:
 - Básico HD Q110.00
 - Avanzado HD Q175.00
 - Avanzado HD Plus Q235.00
- El cliente acepta expresamente que para adquirir un servicio individual: a) Deberá cancelar un pago por activación/instalación de Q75.00 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 Q150.00 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 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 y Claro Video Q30.00 adicionales a su renta.



Claro Hogar Inalámbrico

- Internet Fijo Inalámbrico en modalidad One Play, permite navegar a través de la configuración de un MODEM FIJO en una computadora portátil, en cualquier momento un máximo de 10 usuarios conectados y sujeto a cobertura. Acepto expresamente que dicho servicio: a) No podrá movilizarse del área de cobertura instalado, porque se activará bloqueo del mismo al estar fuera del área de cobertura instalado b) Los planes de Internet fijo inalámbrico cuentan con navegación ilimitada; hasta 5 megas con 80 gigas de descarga y continúa navegando ilimitado a 1 mega y hasta 10 megas con 150 gigas de descarga y continúa navegando ilimitado a 2 megas. Puedo adquirir paquetes adicionales 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 desear 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 d) Las capacidades de descarga y reducciones de velocidad están sujetas a cambios. 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.Los paquetes adicionales se deben recargar por medio de saldo prepago.
- Internet Fijo Inalámbrico se comercializará en Claro Hogar Triple Inalámbrico (Internet Inalámbrico fijo + Línea Inalámbrica + Claro TV Satelital). El servicio de Internet Fijo Inalámbrico que por este acto contrato, me permite navegar a través de la configuración de un MODEM FIJO en una computadora portátil, en cualquier momento un máximo de 10 usuarios conectados y sujeto a cobertura. Acepto expresamente que dicho servicio: a) No podrá movilizarse del área de cobertura instalado, porque se activará bloqueo del mismo al estar fuera del área de cobertura instalado b) Los planes de Internet inalámbrico cuentan con navegación ilimitada, hasta 5 megas con 80 gigas de descarga y continúa navegando ilimitado a 1 mega y hasta 10 megas con 150 gigas de descarga y continúa navegando ilimitado a 2 megas y puedo adquirir paquetes adicionales para volver a navegar a una velocidad óptima (únicamente 2 paquetes mensuales adicionales), recargando saldo prepago para activar cada paquete c) Tiene únicamente cobertura de datos en Guatemala .En caso desear 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 d) Las capacidades de descarga y reducciones de velocidad están sujetas a cambios. 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.Los paquetes adicionales se deben recargar por medio de saldo prepago.
- Costo de paquetes adicionales prepago:
 - 5GB
 - 10GB
 - Q70
 - Q110
- Los paquetes adicionales se deben recargar saldo prepago y llamar a Call Center Movil Claro 147-100 . El cual debe ser activado por medio de Call Center mediante herramienta de PCRF.



Claro Hogar Inalámbrico

- La facturación es integrada en una sola factura.
- Se aplicarán las mismas políticas de morosidad y límite de crédito que se utilizan en la Línea móvil.
- 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:

Paquete de 1 servicios : One Play solo Internet Inalámbrico

Internet inalámbrico fijo 80 GB ó 150 GB .

-Requiere vista técnica, conlleva cobro de Instalación único de Q75 (pago contado al técnico para distribuidores o caja en tiendas)

Paquete de 2 servicios CLARO HOGAR DOBLE

- a) Línea Fija Inalámbrica + Claro TV Satelital (Postpago) Básico HD, Avanzado HD y Avanzado HD Plus.
- b) Celular Móvil + Claro TV Satelital (Postpago) Básico HD, Avanzado HD y Avanzado HD Plus.

MODALIDAD 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.

Paquete de 3 servicios CASA CLARO TRIPLE

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

COBERTURA DEL SERVICIO

- 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.



- Claro Tv Satelital Individual (Postpago)
 - En todas las modalidades (Básico 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 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.
- 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.

EQUIPOS ADICIONALES CLARO TV SATELITAL

Requisitos para cliente individual

- Firmar Contrato Único si en caso no existiera en sistema 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).

REQUISITOS DE CONTRATACIÓN

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.



Claro Hogar Inalámbrico

- 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)

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 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 dejarle al cliente Router Wifi, SIM y planta las mismas no estarán activas hasta visita técnica.
- Técnico Instalación de DTH, configuración de Router Wifi y la planta, todos los servicios deben dejarlos funcionando.
- Continua cobro de instalación de Q150 .

One Play solo Internet Inalámbrico

- Internet inalámbrico fijo 80 GB ó 150 GB .
- Vendedor debe dejarle al cliente SIM el mismo no estará activo hasta visita técnica.
- Requiere vista técnica para instalar el router, conlleva cobro de Instalación único de Q75 (pago contado al técnico para distribuidores o caja en tiendas)

Migraciones:

- Migrar a clientes con Claro Hogar Doble Inalámbrico (Línea fija Inalámbrica +Claro TV Satelital) a Claro Hogar Inalámbrico Triple (Líneas fija Inalámbrica + Internet Inalámbrico + Claro TV Satelital).
- **Se instala planta nueva, Router inalámbrico y se realiza cambio de sim para integrar los servicios, este proceso lo realizara el vendedor dado que es migración y la antena ya está instalada.**
- Sin costo de instalación dado que es migración por tener DTH instalado.

INSTALACIÓN

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 ó Claro Hogar

Elaborado por: Mercadeo

Fecha revisión Oct 2013

No. de Referencia:

Versión: 1 Página 6 de 11

Copia Controlada

ÚNICAMENTE PARA USO INTERNO/ PROPIEDAD DE TELGUA

POLÍTICA COMERCIAL

Vo.Bo.:

Autorizado por:

Autorizado por:



Claro Hogar Inalámbrico

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, sin embargo, no se renueva el contrato.

La orden utilizada es la orden DF para efectuar el cobro se debe de usar el proceso se genera 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.

RENOVACIONES

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 tramite 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.



Claro Hogar Inalámbrico

- Los meses y las condiciones en que un cliente puede realizar una renovación son 18 meses.
- Cambio de plan Internet Inalámbrico:** Cliente puede solicitar aumento ó disminución de plan tendrá que renovar contrato.

FACTURACIÓN

- 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.

GESTIONES DE COBRANZA

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

REPOSICIÓN DE EQUIPOS GARANTIAS

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

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 ó cancelar contratos que la persona representada contrajo.

CANCELACIONES

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



Claro Hogar Inalámbrico

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 ó 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.

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.

Elaborado por: Mercadeo

Fecha revisión Oct 2013

No. de Referencia:

Versión: 1 Página 9 de 11

Copia Controlada

ÚNICAMENTE PARA USO INTERNO/ PROPIEDAD DE TELGUA

POLÍTICA COMERCIAL

Vo.Bo.:

Autorizado por:

Autorizado por:



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

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 (ZTE) 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 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 esta en área de cobertura 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 ZTE).
- 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 esta en área de cobertura e indica que si tenia señal y navegaba y ahora tiene problemas de señal porque dejo de funcionar el servicio :

SERVICIO
POST-VENTA



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 cambiará 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 CPESe cobrara costo del equipo Q555 al contado en Caja de la Tienda.