

Pagos con Tarjeta de Crédito

Política interna:

- Cliente debe recibir el equipo en la dirección registrada en el sistema de Claro.
- Cliente debe tener la tarjeta a su nombre, no se permiten pagos con tarjetas de terceros.
- Cliente debe estar al día de sus facturas, así como no tener incobrables para poder continuar con el proceso.
- Agente informa al cliente que el pago se realizara en las siguientes 48 horas, y que recibirá un mensaje/llamada con el link para que el mismo efectúe el pago para garantizar su seguridad y la de su información.
- No se permiten tarjetas AMEX, a partir del 08 de junio tendremos opción a visa cuotas o master card cuotas, pendiente de confirmación la cantidad de meses aprobados.
- Agente informa que le contactaran en un horario de 8-5PM al numero del titular.
- El facturador al momento de contactar con el cliente, le informara que revise el link del pago, para que confirme el monto y la cantidad de pagos al momento de estar habilitadas las visa cuotas.

CLARO THE WHEEL CC



Y7 2019 2000.00 GTQ

Cantidad 1 ▾

Pago en Visa cuotas, 3 pagos.

Total 2000.00 GTQ

Pague con tarjeta de crédito o débito



Todas las transacciones son seguras y encriptadas. La información de las tarjetas nunca son guardadas.

Nombre y apellidos

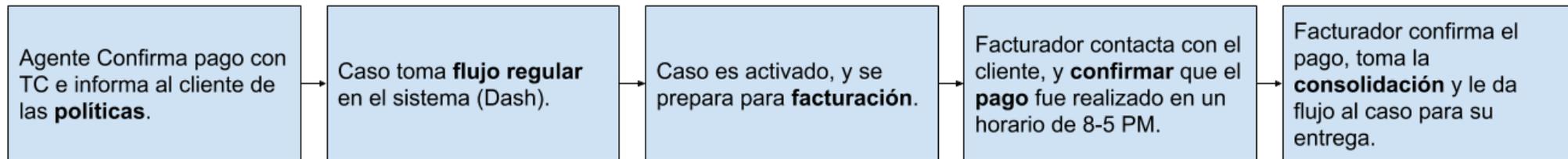
Dirección de email

Dirección entrega

Número de tarjeta

- El pago se realizará con el caso ya pre-validado y activado, listo para facturación.

Flujo para pago:



- Cliente aplica si es pago de Renovación o Línea adicional, si es una Venta Nueva debemos recibir una foto con selfie del cliente junto con su DPI para garantizar que sea la persona correcta. **Todos los casos de Venta Nueva no pueden pagar montos arriba de 2k.**

Posibles Errores en el proceso:

- ¿Qué pasa si la tarjeta del cliente no pasa? Se deberá validar con el cliente que pague por medio de boleta y la debe enviar por Whatsapp, caso contrario si desea anular el proceso, se debe cobrar en caja y anular la factura de inmediato, luego de esto enviar un correo a Waleska y Stanley con la información necesaria para reversar el proceso, lo cual sería: **Anulación de la factura, foto de la serie en bodega, Print de la serie libre en ODA, y autorización de Fernando Arevalo o Mario Granados para reversar**. Este proceso en caso de ser necesario será realizado por Facturación. Una vez el caso sea reversado se puede mover de bandeja a cancelado, mientras tanto se debe quedar en errores SAP.
- ¿Qué pasa si tengo error de reintento, o no genero pedido ODA? Se debe reintentar en 3 horas máximo, de lo contrario BO deberá escalar con Qflow a sistemas de inmediato para poder dar flujo a la orden, estos casos no pueden pasar de 12 horas en la bandeja de BO.
- ¿Qué pasa si el cliente no contesta y no realiza el pago por medio del link? Se deberá solicitar de apoyo del Supervisor y enviarle el link por medio de Dash para que presione al cliente con el pago, si en 24 horas no se realiza, se deberá solicitar la reversión por medio de facturación, y enviar el caso a errores SAP.
- ¿Qué pasa si envíe el link incorrecto o el monto incorrecto al cliente y el cliente no reviso y pago? Puedes anular el pago desde Compa-Click, enviar el comprobante al cliente y realizar el cobro de nuevo, esto solo puede hacerse en el mismo día, y se debe dejar constancia en el caso.
- ¿Qué pasa si el cliente desea un cambio por inconformidad? Podemos realizar el cambio, siempre y cuando el equipo nuevo tenga un precio mayor, la diferencia la puede pagar de contado por medio de boleta, o con un segundo pago con CC, para lo cual se deberá solicitar a facturación le genere el cobro, y adicional colocar la consolidación en el caso para fin de mes tener cuadrada la caja. **Los cambios solo se pueden realizar dentro de los 5 días luego de activado.**
- ¿Qué pasa si el cliente quiere pagar su factura pendiente/incobrable con nosotros con tarjeta? NO es posible, solamente se tramitan pagos de equipos, las consolidaciones son completamente diferentes, por lo que no hay manera.