

Planes
Sin
Compromisos

PRODUCTO

Planes
Sin
Compromisos



MÁS SERVICIO

- Llamadas Ilimitadas a Claro
- Mas Capacidad de Datos.
- SMS Ilimitados.
- Sin Fronteras Norteamérica
- Claro Música Premium.
- Redes Sociales ilimitadas (FB, Whatsapp y Waze)

SIN COMPROMISO

- Menos requisitos fácil y rápido
 - Venta express
- Pago anticipado y listo para que funciones
 - Sin plazo forzoso

OFERTA COMERCIAL

Planes
Sin
Compromisos

200
MIN
2.5
GB
PUEDES USAR LOS SERVICIOS
DE TU PLAN DESDE
**MEXICO A
PANAMA**

300 MIN
5 GB
Claro-música

PUEDES USAR LOS SERVICIOS
DE TU PLAN DESDE
**CANADA A
PANAMA**

**MINUTOS
ILIMITADOS**
A TODAS LAS COMPAÑÍAS
9 GB
Claro-música

PUEDES USAR LOS SERVICIOS
DE TU PLAN DESDE
**CANADA A
PANAMA**

**MINUTOS
ILIMITADOS**
A TODAS LAS COMPAÑÍAS
12 GB
Claro-música

PUEDES USAR LOS SERVICIOS
DE TU PLAN DESDE
**CANADA A
PANAMA**

**MINUTOS
ILIMITADOS**
A TODAS LAS COMPAÑÍAS
20 GB
Claro-música

PUEDES USAR LOS SERVICIOS
DE TU PLAN DESDE
**CANADA A
PANAMA**

Sin Compromisos
2500

Q125

Sin Compromisos
5000

Q199

Sin Compromisos
9000

Q299

Sin Compromisos
12000

Q399

Sin Compromisos
20000

Q499

Llamadas a **Claro-** Ilimitadas
SMS Ilimitados a todas las compañías
Redes Sociales Ilimitadas (Facebook, Whatsapp y Waze)

REQUISITOS

Planes
Sin
Compromisos



DOCUMENTO DE
IDENTIFICACIÓN



PAGO DE RENTA
ANTICIPADA



CORREO
ELECTRÓNICO



FIRMA ACUERDO
DE SERVICIOS SIN
PLAZO FORSOZO

POLITICAS COMERCIALES



- Claro pone el servicio con la SIM incluida y el cliente su Smartphone.
- Todos los planes Sin Compromiso son Híbridos.
- Únicamente se permitirá un máximo de 5 servicios por documento de identificación.
- Funciona con pago anticipado.
- Se debe firmar un convenio (no contrato), el cual es necesario cargar en onbase.
- Servicios adicionales y SVA pueden ser adquiridos con saldo prepago
- Aplica para Altas Nuevas.
- No se acepta pago con Cheque.
- Cliente Prepago puede solicitar Migración a Postpago (se le debe informar que si en algún momento ya no desea servicio Postpago pierde su numero).
- Si cliente cuenta con un Plan Postpago y adiciona un plan Sin Compromisos, este nuevo servicio debe crearlo en un ID Nuevo

Gestiones Postventa

- No aplican cambios de plan con contrato vigente a Sin Compromiso
- No aplican cambios de plan de Sin Compromiso a Sin Compromiso (Subir/Bajar)
- No aplica cambio de Plan Sin Compromisos a Planes con contrato.
- No aplica cambios de planes aportados (oferta anterior) a Sin Compromiso
- Si aplica cambios de planes con contrato vencido a Sin Compromiso:
 - Realizar primero el takeover y después el cambio de plan
 - Se le aprovisionaran los servicios hasta la fecha de corte (no tiene días de gracia)
 - Cliente debe cancelar su cuota del mes completo que tiene actualmente
 - Cliente debe cancelar Cuota Anticipada de Plan Sin Compromisos
- Aplica retenciones únicamente si el cliente tiene contrato vencido.

POLITICAS COMERCIALES



Llamada Ilimitadas:

- El perfil en Tecnomen es Control_FreeAllDays (No aparece entre los servicios de WC, porque No tiene cobros adicionales).
- Únicamente local para todos los planes.

Redes Ilimitadas:

- Facebook, WhatsApp y Waze (agregado el 26/10/2017) ilimitados. En el sistema aparece que incluye las tres redes por un cobro de Q60 pero esta lleva una promoción ilimitada de 100 % de descuento. Esto se puede verificar en la reporteria de opciones extra.
- Los usuarios en tienda/Aliados Telemarketing pueden validar y si observan que tiene el de 2 y 3 servicios al mismo tiempo lo que pueden hacer es desactivar el de 2 servicios y resetear el de 3 ya que este es el correcto.
- No agregar el paquete de redes sociales (Facebook, Whatsapp y Waze) de forma manual.

Servicios adicionales:

- Para compra de servicios adicionales como: RBT, paquetes de datos, promociones, el cliente deberá Ingresar Saldo como un Prepago.
- No se podrán activar servicios adicionales con cargo a la factura.
- Medios de pago: CACS, Call Center y bancos.
- Tarifa prepago por minuto Q2.30 +IVA (según cobertura)
- No modificar ciclo de facturación asignado por el sistema.

Plan Sin compromiso 2500:

- No podrá activar el servicio sin fronteras Norteamérica.
- Plan sin compromiso 2500, aplica lo mismo pero la cobertura es México-Panamá. Fuera de la cobertura debe ingresar saldo para utilizar roaming.

Roaming:

- Para los planes SIN COMPROMISO 5000; 9000; 12000 y 20000 las llamadas se descontaran de la bolsa de minutos respectiva, si son llamadas dentro de la cobertura del plan (Canadá-Panamá).
- Si el cliente desea llamar fuera de la cobertura del plan, debe cargar saldo y se le brindará tarifa local.
 - **Nota:** Información sobre política de uso justo en roaming la pueden encontrar biblioteca de archivos.

POLITICAS COMERCIALES



Bajas:

- Las bajas se podrán realizar únicamente en tiendas.
- Los planes Sin Compromiso pueden darse de baja en cualquier momento y los clientes no pagan nada para hacerlo.
- Únicamente en el caso de los planes Sin Compromiso, es permitido dar de baja a los números que están en estado activo o suspendido. Esto se debe a que funciona con pago anticipado y el cliente no puede caer en mora.
- Después de realizar la baja del número, se debe solicitar el ajuste por baja voluntaria para las facturas que se emitieron con anticipación.

Ajustes

Por mal procedimiento:

- En el caso que sean errores de procedimiento, por ejemplo: cambio de ciclo de facturación manual o mala realización del takeover, entre otros. No se procederá a realizar el ajuste. Este debe ser cubierto por la Tienda/Aliado Telemarketing

Por baja:

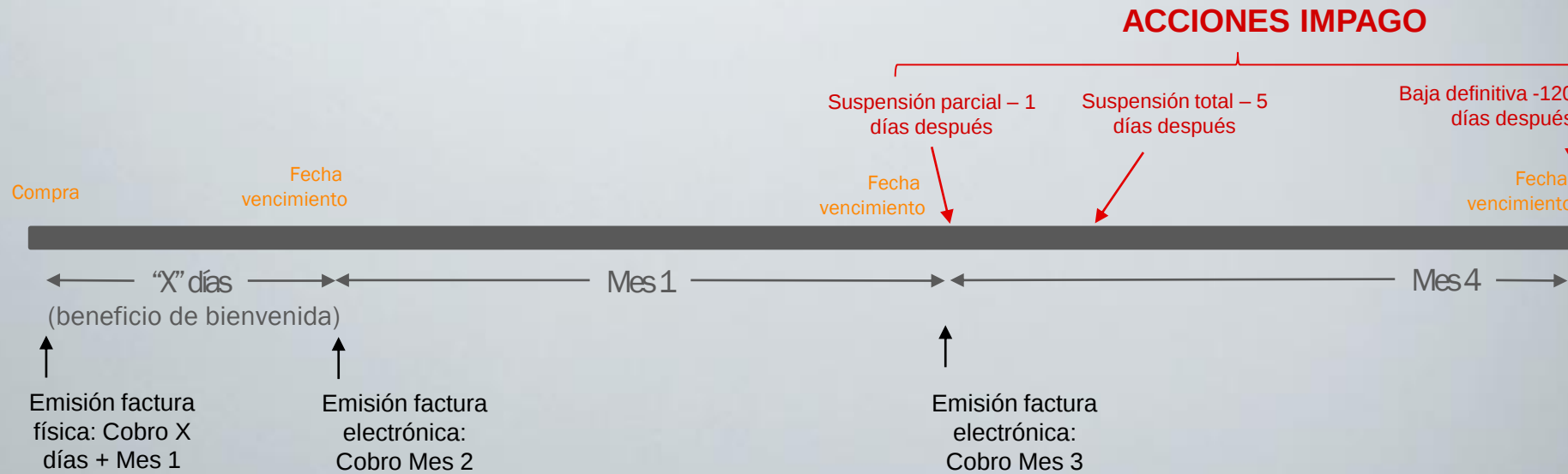
- Baja voluntaria: El cliente puede dar de baja el servicio en cualquier momento, y no debe pagar nada por dar el servicio de baja. Las facturas generadas con anticipación a la solicitud de baja, sí proceden a ajuste.
- Baja por morosidad: Los clientes que dejen de pagar el plan Sin Compromisos y lleguen al día 121 después del corte se les debe hacer ajuste por las facturas generadas del plan Sin Compromisos.

Terminales Sin Compromisos:

- En la compra de cualquier plan Sin Compromisos, el cliente podrá adquirir una terminal al contado a precio Sin Compromisos.
- Únicamente aplica una terminal por cada plan.
- Aplica para venta nueva y clientes existentes (de planes Sin Compromisos).
- Al realizar la venta de la terminal, tanto para clientes nuevos como existentes, se debe crear un tickler SOLV05 para indicar los detalles de la terminal adquirida.
- Únicamente aplica para las terminales en la alternativa 4 en SAP y alternativa 4 en ODA.

CICLO DE FACTURACIÓN

Planes
Sin
Compromisos



- Los servicios se cargan siempre y cuando en la fecha de corte se haya realizado el pago.
- En el momento del pago se cargan los servicios automáticamente.
- Factura se genera con 30 días de anticipación
- Suspensión parcial : 1 día después
- Suspensión total: 5 días después de la fecha de vencimiento
- Baja definitiva: 120 días después.
- Si cliente ya NO desea el Servicio, debe solicitar la Baja en Tienda
- El periodo facturado se puede ver en el detalle de la factura (entre paréntesis)

Facturación Sim Aportada Sin Compromisos



Para realizar el cobro de Renta Anticipada se debe seguir el siguiente proceso para tiendas / Aliados Telemarketing de forma manual:

Se debe ingresar en la Transacción ZP13 en SAP.

Luego ingresan datos de cliente para factura.

Ingresar sku Z04 que indicara el nombre del plan y adicional también colocan el monto de la renta.

Los skus son los siguientes:

sku	Descripción	Renta
Z04.0742.019	G-Plan Sin Compromisos 2500	Q125.00
Z04.0742.020	G-Plan Sin Compromisos 5000	Q199.00
Z04.0742.021	G-Plan Sin Compromisos 9000	Q299.00
Z04.0742.022	G-Plan Sin Compromisos 12000	Q399.00
Z04.0742.023	G-Plan Sin Compromisos 20000	Q499.00

Para la Facturación de la SIM deben de generarla en SAP con el plan que solicite cliente y les brindara precio Q0.01 ALT 08/Sim Aportada Sin Compromisos.

RECORDATORIOS DE PAGO



15 días
antes



Claro te informa que tu próxima fecha de corte es xx/xx/xx. Puedes realizar tu pago de QXXX.XX marcando a *9 para obtener todos tus beneficios.

10 días
antes



Claro te informa que tu próxima fecha de corte es xx/xx/xx. Puedes realizar tu pago de QXXX.XX marcando a *9 para obtener todos tus beneficios.

Fecha de
corte



Claro te recuerda que hoy es tu fecha de corte. Si aun no has realizado tu pago puedes realizarlo en bancos o en nuestros centros de atención.



La factura de tu Plan CLARO fue emitida por un monto de QXXX.XX y vence el XX/XX/XX. Envía FACT al 2222 para recibir un link y descargar tu factura.

Anexo Planes Sin Compromiso

Planes *Sin* Compromisos



FECHA

DATOS GENERALES DEL CLIENTE

NOMBRE COMPLETO

DIRECCIÓN CLIENTE

E-MAIL DE CONTACTO

DPI

TELÉFONO

PLAN SIN EQUIPO CONTRATADO

PLAN	RENTA	MINUTOS INCLUIDOS	SMS INCLUIDOS	DATOS INCLUIDOS	LLAMADAS Y SMS A CLARO	SIN FRONTERAS NORTEAMÉRICA	APLICACIONES DE CONTENIDO

PRECIOS INCLUYEN IVA

CLÁUSULAS DEL SERVICIO

TÉRMINOS Y CONDICIONES:

- Todas las facturas se pagarán de forma anticipada de acuerdo a la fecha de corte que le sea asignada al momento de la contratación.
 - Al consumir los beneficios incluidos en el plan, EL CLIENTE puede realizar recargas prepago para adquirir más servicios, siendo estos: minutos, SMS, servicios de valor agregado y/o datos, a las tarifas vigentes, y/o adquiriendo los paquetes adicionales de navegación vigentes las cuales pueden ser consultadas por el CLIENTE llamando al 147-100.
 - Tarifas de servicios sujetas a cambios, previa notificación al CLIENTE.
 - EL CLIENTE autoriza a CLARO para que las facturas o documentos de cobro que sean emitidos por la prestación de los servicios contratados, les sean enviados por medio electrónico a la dirección de correo electrónico proporcionada en este documento y no sea enviada la factura física. El CLIENTE declara que la dirección de correo electrónico proporcionada, es válida y que se compromete a notificar a Claro cualquier cambio de dirección electrónica que efectúe, ya que de lo contrario, acepta que se tendrá como válido el envío de la factura o de los documentos de cobro a la dirección de correo electrónico proporcionada en este documento. Por otra parte CLARO se compromete a entregar la factura de manera impresa al cliente cuando este la solicite en los Centros de Atención de Claro autorizados.
 - EL CLIENTE puede solicitar la baja de su servicio en cualquier momento visitando nuestros Centros de Atención al Cliente.
 - Si EL CLIENTE no ha realizado su pago en la fecha de corte asignada se llevarán a cabo las siguientes acciones:
 - i) No se le cargarán los beneficios del plan. Al pagar, se cargarán de nuevo sus servicios y podrá gozar de estos durante el período que le reste hasta su próxima fecha de corte.
 - ii) Si aún no se ha realizado el pago de la cuota mensual 1 día después de la fecha de corte, se aplicará suspensión parcial; 5 días después del corte se aplicará suspensión total y si llega a 120 días y aún no ha realizado el pago, el número asignado se dará de baja definitiva incluyendo el saldo que posea en sus distintas cuentas.
- He leído el presente documento y estoy de acuerdo con los términos y condiciones.

Nombre y firma del Cliente

ACUERDO DE SERVICIO

• SER LIBRE ES TENER •

Planes *Sin* Compromisos

TODOS LOS SERVICIOS DE UN CONTRATO,
SIN CONTRATO

4G LTE



Claro que sí

2420-1515 | claro.com.gt

Planes

Sin

Compromisos

