

# Anulación de compra de equipo por arrepentimiento (DVENT)

## Instructivo de Anulación de CATER

### Descripción:

Cliente se arrepiente de compra de equipo y reclama los cargos facturados por el mismo. Aplica a DVENT no procesados por la pantalla DEVMAT (Devolución de materiales). En caso de Devolución parcial de materiales, se informa vía email a Ajustes Masivos ([ajustesmasivos@claro.com.ar](mailto:ajustesmasivos@claro.com.ar)) o Medios de Pago ([mediosdepago@claro.com.ar](mailto:mediosdepago@claro.com.ar)) de los cargos y/o pagos a anular manualmente

### Verificaciones:

- El cambio de IMEI al equipo anterior (PROP) o a un equipo nuevo (DIST) debe estar realizado con la razón DVENT dentro de los 5 días hábiles del cambio de imei generado por la venta.

En caso de no haber utilizado la razón DVENT, verificar el reingreso del equipo al stock y el estado de los subsidios remanentes asociados.

CONSTANCIA DEVOLUCIÓNgos en efectivo y/o con tarjeta de crédito) deben estar anulados o en vías de anulación para procesar el ajuste.

### EFFECTIVO / TC / PAGO COMBINADO / CONTRAFACTURA

- En caso que el equipo devuelto tuviera aplicado un descuento Claro Club proceder de acuerdo al tipo de DVENT realizado:
  - DVENT por PROP: los puntos deben estar devueltos; caso contrario devolverlos.
  - DVENT por DIST: devolver los puntos canjeados en caso que el cliente no quiera comprar el nuevo equipo con descuento claro club, caso contrario asegurarse que el nuevo modelo de equipo adquirido quede facturado con el descuento claro club canjeado.

- En caso que el equipo devuelto tuviera aplicado un VOUCHER BRIGSTAR por recompra de equipo, el mismo quedará a favor en la cuenta del cliente.

**Acción:**

- Anular/acreditar el cargo generado por el equipo devuelto
- En aquellos casos de DVENT por DIST en los que fuera necesario, re facturar el equipo con el que se queda el cliente (por ejemplo: aplicación de descuento claro club o diferencias en las formas de pago)
- En caso que el TERMI se hubiera realizado con razón diferente a DVENT cancelar el Subsidio Remanente asociado al equipo devuelto y recomponer el anterior en caso de corresponder

---

[Ir a Ajustes Financieros - Equipos](#)

## Properties

### Proceso

CAC    Generales    Ventas Telefónicas/Online    Corpo/Cecor

### Categoría

Transacción    Ventas    Activación    Cater

### Negocio y segmento

Corpo    Masivo    Pyme/Profesionales    Móvil    Cloud/M2M/Otros