

# Ajustes Financieros - Facturación de equipo a precio y/o forma de pago diferente a la acordada

## Descripción:

Cliente reclama diferencia de precio de equipo y/o forma de pago entre lo facturado y lo acordado en la activación de la línea o en la compra de equipo; o solicita cambiar la cantidad de cuotas de financiación.

## Verificaciones:

- Si el cliente califica para compra de equipos en cuotas podrá pedir la refacturación del equipo a una cantidad distinta a la cargada al momento de la activación o la venta, sin necesidad de que haya registros o de solicitar una excepción. Si la financiación es con interés el cambio en la cantidad de cuotas implicará la modificación del porcentaje de acuerdo a la nueva financiación.
  - Compras de equipos en nuevas activaciones: las condiciones comerciales establecidas para la promoción con la que se activó la línea (campana, convenio, plan de tarifas y fecha de activación) deben avalar el reclamo del cliente.
  - Compras de equipos (CATER) en líneas activas: debe haber registros en ST del precio y/o forma de pago pactado con el cliente.
    - En el caso que difiera la forma de pago (Ej: se facturó de contado y debió facturarse contrafactura), el cliente debe calificar para la financiación reclamada de acuerdo al instructivo de venta contra factura y el pago deber estar anulado en el balance.
    - En el caso de ventas realizadas en AGENTE verificar registro de tickler QFPAG, razón QPACT solicitando el reintegro a la cuenta del cliente; caso contrario registrar dicho tickler para poder procesar el ajuste.
    - En el caso de ventas realizadas en CAC, los pagos solo pueden ser anulados desde la misma caja del CAC.
    - En el caso que los equipos hayan sido adquiridos a través de cualquiera de los canales de Delivery, la información del precio y forma de pago pactada se encuentra registrada en los ticklers: PEQUIP/PEDECO/RESERV.
- Los pedidos de Delivery se cargan a través de dos plataformas: CATER

TELEFONICA y TELEMIL. El precio pactado se indica de manera diferente de acuerdo a la plataforma usada:

- Venta procesada desde TELEMIL: el campo "total a pagar" incluye el interés de financiación (si es que tuviera) pero no el IVA.
- Venta procesada desde CATER TELEFÓNICA, el campo total a pagar" incluye intereses e IVA, es decir, el precio final a abonar por el cliente
  - El analista podrá identificar los pedidos generados desde TELEMIL, verificando que el tickler PEQUIP queda registrando sin razón y los campos Grupo de usuario y Operatoria no se generan.
  - Los descuentos de equipo canjeados mediante Puntos Claro Club funcionan como un Bono de descuento y el importe siempre es final. Por ejemplo, si el cliente canjea puntos por \$1000 de descuento este importe siempre va a ser final, independientemente de si abona el equipo en una cuota, financiado en cuotas, con o sin interés.

Acción:

- Re facturar equipo en la forma de pago acordada
- Corregir diferencia de precios mediante ajuste o modificación de OCC/FCCS según corresponda.

---

[Ir a Ajustes Financieros - Equipos](#)

## Properties

Proceso

CAC

Generales

Corpo/Cecor

Categoría

Otras gestiones

Ventas

Negocio y segmento

Corpo

Masivo

Pyme/Profesionales

Móvil