

Reclamos de Ventas por Delivery: Asesor atención personalizada

Seleccioná según el tipo de reclamo:

^ Línea Nueva

RECLAMO	
Cliente se presenta sin terminal para cancelar pedido de Telemarketing	Verifiquemos que el pedido sea de asentamos el reclamo correspondi los tiempos de entrega. Si está der rechazar el mismo cuando el corre
Cliente se presenta con terminal para cancelar pedido de Telemarketing	Puede procesarse a pedido del Titu uso y fotocopia del DNI del titular. tickler INFO/ EQUI con el nombre c necesitás más información, consult
Cliente se presenta reclamando la no recepción de Equipo ó SIM	Verifiquemos que el pedido sea de cliente no puede aguardar al corre otra línea, no hacer CASIM.
Cliente se presenta reclamando diferencias en la oferta comercial	Informamos al cliente los datos de la consulta o reclamo se refiere a u que se comunique de Lunes a Vier
Cliente se presenta reclamando equipo incompleto, falta de accesorio, cruce de envíos u otros motivos relacionados	Como no deben duplicarse los recl historial de ticklers de la Cta. Si ya habitual circuito de SEGUI, ESCALA previo, debemos aplicar el Circuito El tiempo de procesamiento por pi

	En caso de presentarse un cliente con devolución (DVENT) y entregar un pedido, solicitará la corrección de los IMEI.
Cliente se presenta reclamando cargos facturados ya que no recibió el equipo según página del correo, o para retirar el pedido en la sucursal del correo	Verifiquemos Estados del pedido y Stealth de reingreso del IMEI. Si cumple según corresponda. Si no cumple con el tiempo, procedemos al circuito de excepción.
Cliente reclama que pagó a Correo Andreani (contrareembolso) pero no está reflejado en su cuenta	Si la línea cuenta con 24 hs de haber sido reflejado en 72 hs. y dejamos el ticket. <u>Importe:</u> Fecha del pago; Nim (indicar el número 187330; Forma de Pago: Efectivo; Monto del contrareembolso entregado al cliente y el saldo balance.
Cliente se presenta reclamando problemas técnicos con el equipo enviado por TLMK	Verifiquemos que se trate de una devolución dentro de las 48 hs de recibido el pedido, ing



^ Pedido de equipo/SIM - Cliente Masivo

NO se hacen redespachos. Si el cliente solicita el redespacho de su equipo, se le indica que debe esperar a la entrega del nuevo equipo.
--



RECLAMO	
No recibió equipo y no tiene tickler COMREQ o PEEQUI registrado en la cuenta	Le ofrecemos venta de equipo nuevo.
Demora en la entrega de un equipo y ya tiene el tickler COMREQ o PEEQUI pero NO el tickler PEQUIP	<p>Primero verificamos la fecha del tickler COMREQ, si no se procesa dentro de las 24 horas hábiles, se le indica al cliente que debe esperar a la entrega del nuevo equipo.</p> <p>Si el cliente se presenta en el CAC de la sucursal, indicando el rechazo del pedido o bien si ya tiene el tickler COMREQ, le ofrecemos al cliente la venta de un equipo nuevo.</p> <p>Pero si el cliente se presenta en el CAC de la sucursal y ya procesó el tickler, debemos enviar mensaje de "Soli sin tratar" y número de Solicitud.</p>

Reclama por demora en la entrega de un equipo y ya tiene el tickler PEQUIP	<p>Verificamos la fecha de tickler PEQUIP <u>Demora de la carga del PEQUIP</u>: 12hs antes de las 14hs. por lo que el pedido es de cero de carga).</p> <p>Si el cliente se presenta dentro de los plazos de entrega y que tiene el número de seguimiento, caso contrario se le informa que el pedido no se puede cancelar.</p> <p>Cumplidos los plazos fijados (teniendo en cuenta el correo), tenga o no tickler DESCONSULTAS > Consulta de Estados de pedidos (para completar los datos requeridos). Informar al cliente que estarán comunicando con él. Los con</p>
Cliente reclama que recibió el equipo con alguna falla técnica	<p>Primero verificamos que no se trate de un equipo nuevo, si es así, una falla en el equipo, procedemos d</p>
Cliente solicita desasociar pedido	<p>Le informamos al cliente que no es posible desasociar el pedido y lo escalamos al supervisor/jefe.</p> <p><u>Supervisor/Jefe</u>: si considera que amerita cancelar el pedido, mientras tanto le informamos al cliente que el pedido se está</p>
Cliente solicita número de guía (SL) para retirar el equipo en la sucursal del correo	<p>Verificamos que exista el tickler RESC que pueda retirar el equipo en la sucursal del pedido en la web.</p> <p>Para ayudar más al cliente podés con el tickler RESCO razón SLCOR se registra al día siguiente, es decir en 24 a 48 h</p>
Cliente solicita cancelar un pedido	<p>Informamos al cliente que debe rechazar el pedido dentro del plazo de 20 días se cancela de manera automática. Si pasado dicho plazo el pedido no se cancela, se lo envía al área de Soper y le informamos al cliente que el pedido se está</p>
Cliente reclama que no recibió el equipo y el tickler RESCO informa que fue entregado al cliente	<p>Registramos el tickler REQUIP para que el cliente pueda retirarlo dentro de las próximas 24 hs hábiles</p>
Cliente reclama falta de equipo y accesorios en la caja	<p>Registremos el tickler REQUIP y le informamos al cliente que el pedido será procesado, y lo estaremos llamando</p>
Cliente reclama falta de accesorios según la oferta comercial	<p>Indicarle al cliente que la terminal incluida en la oferta tiene dudas o el cliente indica que le falta el accesorio dejamos el tickler REQUIP para que el pedido sea procesado y lo estaremos</p>
Cliente reclama un cambio de equipo en su línea y nunca lo pidió	<p>Registramos el tickler REQUIP para que el cliente pueda retirarlo dentro de las próximas 24 hs hábiles será co</p>

<p>Cliente reclama diferencia en la Forma de Pago, Precio u otras diferencias</p>	<p>Verificamos los ticklers COMREQ, PEE cliente.</p> <p>IMPORTANTE: Si en estos ticklers NO corresponde hacer el reclamo.</p> <p>En caso que sí corresponda, registran Informamos al cliente que dentro de</p>
<p>Cliente recibe el equipo y no se encuentra cargado el tickler DESPA o no se encuentra cargado el pedido en botón delivery</p>	<p>Realizamos el tickler REQUIP, e informará será contactado desde el área de Del</p>
<p>Cliente no recibió la SIM</p>	<p>Verificamos que esté cargado el tickler procesa dentro de las 24 horas hábiles Delivery. Si ya pasaron las 24 horas habilitadas el tickler DESPA, debemos reclamarlo mediante el área de Delivery.</p> <p>Si no está cargado dicho tickler o el pedido no está cargado, realizamos cambio de SIM con stock.</p> <p>Si el cliente necesita una sim card para el equipo, realizamos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cargamos REQUIP y completamos todo el proceso de desasociar el pedido de sim card para el cliente. • Enviamos un mail a Delivery_staff@comreq.com.ar para el tratamiento de REQUIP N°". <p>En el mail solicitamos prioridad para que el cliente esté presente en el CAC para el día 8 a 21hs apenas ingresa a la casilla (dentro de los plazos de entrega).</p> <ul style="list-style-type: none"> • El asesor encargado de Delivery_staff@comreq.com.ar informará al cliente Delivery para que lo procese de manera prioritaria. • El asesor de Reclamos Delivery contactará al cliente para la desasociación del pedido para que este sea procesado de manera prioritaria.
<p>Si ya está cargado el PEQUIP</p>	<p>Verificamos la fecha del tickler PEQUIP y la fecha de entrega. Demora de la carga del PEQUIP: 12 horas antes de las 14 hs. por lo que el pedido debe estar cargado antes de las 14hs.</p> <p>Si el cliente se presenta antes de cumplir con los plazos de entrega y que el pedido no está cargado, informamos al cliente que dentro de los plazos de entrega correspondiente (los contactos se reanuda el día 8 a 21hs).</p> <p>Datos obligatorios que debe contener el pedido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fecha de entrega • Horario.
<p>Cliente recibe la SIM y no se encuentra cargado el tickler DESPA / no se encuentra cargado el pedido en botón delivery</p>	<p>Realizamos el REQUIP. Luego, le informará será contactado desde el área de Del</p>

Cliente recibe una SIM asociada a otra línea	<p>Primero le informamos que no es posible el cambio de SIM con stock del CAC.</p>
Cliente reclama que le llegó un equipo en mal estado (golpeado, estallado, roto, etc.)	<p>Verificamos primero lo que indica el cliente (estado del equipo y que no posea tráfico de 96 hs. hábiles desde que el cliente recibió el equipo Entregado). Y si realmente consideramos necesario, verificamos el INFO EQUIP con el IMEI reclamado en el sistema.</p> <p>En caso de haber stock del mismo modelo y razón ROTO y nivel de precio P0</p> <p>En caso de no haber stock, Supervisamos la venta PROP (al equipo que tenía el cliente) y si estuviera el tickler REQUIP, tenemos el comentario.</p> <p>Por su parte, el Técnico de Producto debe ponerlo en tránsito hacia CDB con un comentario.</p>
Cliente devuelve en CAC pedido Delivery entregado por el correo con posterioridad a la compra en CAC	<p>Cuando el cliente NO rechaza la entrega personalmente en CAC, por iniciativa propia, haga la devolución del pedido Delivery, para impedir que sea facturado como venta.</p> <p>En dicho caso, el asesor del CAC debe registrar el equipo.</p> <p>Si el IMEI a devolver por el cliente NO es el mismo, el Técnico del CAC que registre REQUIP y el Doc. de ingreso a SAP (solo para técnicos de CAC, debe haber tickler INVENTARIO). Si el IMEI a devolver por el cliente SÍ es el mismo, el instructivo de EQUIPOS DEVUELTOS E INVENTARIO. Cuando el cliente realiza la devolución, EXCEPCIÓN (sólo en caso que el jefe de CAC asociado el IMEI en Cargos Eventuales por tickler TERMI razón DVENT.</p> <p>Tengamos en cuenta que desde Reclamaciones CARGOS EVENTUALES.</p>
Hay diferencia entre los datos registrados en el DESPA (Número de IMEI/ SIM CARD) y lo recibido por el cliente	<p>En caso de que el IMEI o Número de DESPA), dejamos asentado REQUIP inactivo por el cliente. Y le informamos que se puede hacer el cambio de SIM los días viernes de 08:00 a 21:00).</p>
Cliente se presenta con un cruce de pedido	<p>Retenemos el equipo como si fuera un equipo de reposición. Luego el técnico de producto debe registrar el equipo.</p>

	(LogisticaCDB@claro.com.ar).
Cliente se presenta y ya tiene un REQUIP en curso.	REQUIP: se procesa en 24 hs hábiles En el caso que hayan pasado las 24hs un nuevo reclamo. Tenemos que solicitar a Delivery_Staff@claro.com.ar, con el asentar número de solicitud, número

^ Pedido de Equipo/SIM - Cliente Corporativo

El tiempo de procesamiento de tickler RDCORP es de 24hs hábiles (los contactados)

RECLAMO	
Cliente, EECC o Supervisor reclaman por demora en la entrega y no hay tickler PEQUIP	Verifiquemos la fecha del tickler de solicitud dentro de las 24 horas hábiles de haberse presentado. Si el cliente llama después de cumplido el plazo debemos enviar mail de reclamo a Delivery_Staff@claro.com.ar. Si es una NUEVA ACTIVACION CORPORATIVA necesitamos reclamar. En estos casos no existe el tickler RDCORP.
Cliente, EECC o Supervisor reclaman por demora en la entrega y tiene tickler PEQUIP	Primero verifiquemos la fecha del tickler. Si el cliente llama antes de cumplidos los plazos de entrega y que debe aguardar el tiempo (SL) o Correo Andreani (número de guía). Si existe demora, cumplidos los plazos requeridos. Debemos aclarar dentro de 24hs hábiles. IMPORTANTE: Si hay demoras en la entrega, en el "Servicio Cliente" NO debemos cargar RDCORP.
Cliente, EECC, CECOR o Supervisor reclaman que tiene tickler PEQUIP y no tiene registrado el DESPA	Si transcurrieron más de 24 hs. hábiles desde la entrega, completamos los campos informando la demora.
Cliente, EECC, CECOR o Supervisor solicitan número de guía (SL o AND) para retirar el equipo en la sucursal del correo	Verifiquemos que exista tickler RESCORP y que pueda retirar el equipo en la sucursal de Correo Argentino (SL) o Correo Andreani. El tickler RESCORP razón SLCOR se registra al día siguiente, es decir hasta 24 hs hábiles desde el día en que se registra el tickler. Si el tickler registrado debemos derivar por

	Podés ver más información al respecto
No hay RESCO VISIT	No hay visitas por parte del correo y se Informamos el número de guía para que en caso de ser posible retirarlo en la sucursal. Registramos tickler RDCORP y completamos el formulario.
Tiene RESCO VISIT que dice CERRADO AUSENTE, PLAZO VENCIDO NO RECLAMADO/RECHAZADO, sea que el cliente niegue las visitas o no.	Informamos el numero de guía para que correspondiente y en caso de ser posible retirarlo en el país). Registramos tickler RDCORP y completamos el formulario.
Tiene RESCO VISIT que dice DIRECCIÓN INSUFICIENTE, DIRECCIÓN INACCESIBLE, SE MUDÓ, DESCONOCIDO, OTRO MOTIVO	Informamos el número de guía para que en caso de ser posible retirar el pedido. Registramos el tickler RDCORP y completamos el formulario. Se contactarán para pedir más datos del domicilio.
Tiene RESCO PDEVOL, que dice PEDIDO DEVUELTO	<ul style="list-style-type: none"> • Si no se superaron los 5 días hábiles, se informa al cliente que el pedido no fue devuelto, teniendo en cuenta que sólo se cuentan los días hábiles desde la devolución (fechas hábiles). Se completamos los campos. Debemos registrar el tickler RDCORP y completamos el formulario. • Si se superaron los 5 días hábiles, se informa al cliente que el pedido fue devuelto. Se registra el tickler RDCORP y completamos el formulario. <p>En caso de que el cliente quiera realizar un nuevo pedido, se le informa que el botón EQUIPO solapa DE PEDIDO está habilitado. Le informamos al cliente que en el lapso de 5 días hábiles el botón está habilitado para que le cargue el pedido.</p>
Cliente reclama que hay un pedido en proceso de una entrega que no solicitó	Indicamos al cliente que rechace el pedido. Registramos el tickler RDCORP e informamos al cliente que el pedido no fue procesado.
<ul style="list-style-type: none"> • Cliente reclama un cambio de equipo que NO solicitó y está registrado el tickler RESCO que informa que fue ENTREGADO • Cliente reclama un cambio de equipo que SÍ solicitó y está registrado el tickler RESCO que informa que fue ENTREGADO, pero el cliente niega haberlo recibido • Cliente reclama que la caja recibida por el correo llegó vacía 	Registramos el tickler RDCORP para que se contacte al cliente.
Cliente reclama que recibió el equipo con alguna falla técnica o de fábrica	Seguir el instructivo de Reparación de Tercera Mano.
Cliente reclama que se encuentra con el personal del correo con un pedido de equipo que no solicitó	Le indicamos al cliente que rechace el pedido. Registramos el tickler RDCORP e informamos al cliente que el pedido no fue procesado.

	<p>será procesado.</p> <p>Completamos los datos obligatorios que</p> <p>IMPORTANTE: Debemos aclarar dentro de la Comercializadora.</p>
<p>Cliente reclama faltante de accesorios según la oferta comercial</p>	<p>IMPORTANTE: El reclamo de piezas faltantes en el pedido (la información de entrega aparece en el pedido)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicaremos al cliente que la terminal debe estar desasociada • Verificamos si el accesorio reclamado está en el pedido de www.claro.com.ar (tienda virtual) <p>Luego, si corresponde el accesorio que el cliente reclama, se le informará al cliente que será contactado.</p>
<p>Hay diferencia entre los datos registrados en el DESPA (IMEI/SIM) y lo recibido por el cliente</p>	<p>Verificamos que el IMEI no corresponde al cliente.</p> <p>En caso de que el IMEI o Número de SIM no coincida con el DESPA), dejamos asentado RDCORP informando al cliente, y le Informamos al cliente que el pedido será procesado.</p>
<p>Cliente solicita desasociar un pedido</p>	<p>Sólo se estarán desasociando los siguientes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arroja error para hacer cambio de SIM • El equipo enviado arroja error por no estar desasociado • Cliente pide una nueva SIM CAR y no puede activar <p>En los 3 casos Registramos el tickler REQUISITO DESASOCIAR EQUIPO, y dentro de 24 horas hábiles será procesado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desasociación del pedido solicitado <p>- Si el pedido se encuentra en CARGOS Equipos devueltos en CAC. (LINK) NO registrar tickler INFO o EQREST donde informamos al cliente que el pedido será cancelado.</p> <p>- Si el pedido NO está incluido en CARGOS Equipos devueltos en CAC, registrar tickler INFO o EQREST donde informamos al cliente que el pedido será cancelado.</p> <p>El TECNICO del CAC debe registrar REQ DESASOCIAR EQUIPO.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Casos excepcionales: <p>Lo escalamos al Coordinador, y éste genera el ticket. Se Asentamos tickler EXCEP del Referente. Se le informa al cliente que dentro de 24 horas hábiles será procesado.</p>
<p>Cliente solicita cancelar un pedido</p>	<p>Informamos al cliente que debe rechazar el pedido y entregar la documentación al cartero.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si el cliente está interesado en un nuevo pedido, se le informa que puede ingresar al botón EQUIPO solapa DELIVERY canales habilitados. Si esto no es posible, se le informa al cliente que será cancelado. • Si el cliente NO está interesado en un nuevo pedido, se le informa que el pedido será cancelado dentro de un plazo de 20 días se cancela de manera automática.

	dicho plazo el pedido no se cance dentro de las 24 hs hábiles será
Cliente se presenta y ya tiene un RDCORP en curso	RDCORP: se procesa en 24hs hábiles (l En el caso que hayan pasado las 24hs d nuevo reclamo. Tenemos que solicitar p Delivery_Staff@claro.com.ar, con el asu número de solicitud, número de línea, y

[Ir a Reclamos Delivery](#)

Properties

Proceso

CAC

Categoría

Otras gestiones

Negocio y segmento

Corpo Masivo Pyme/Profesionales Móvil