

## Devolución de equipos celulares por arrepentimiento de compra (DVENT)

### Generalidades:

- La venta de un equipo se puede anular dentro de los 5 días hábiles, desde que se registró en STL (cambio de IMEI).
- Antes de gestionar la anulación, verifíca el estado general de la terminal, que no presente golpes, marcas y que funcionalmente se encuentre en estado óptimo. Además, el cliente, deberá presentar la caja y accesorios completos. Tené en cuenta que, si el equipo no presenta la estampilla de la AFIP, no se podrá realizar el cambio de IMEI.
- La pantalla Devolución de terminales realiza la anulación de la venta haciendo el cambio de IMEI utilizando la Razón DVENT. Este cambio sólo se puede hacer hacia un equipo propio (PROP) del cliente. La pantalla ofrece un listado de los IMEI que el cliente tiene registrado (utilizados anteriormente) o en caso de ser necesario, también podremos registrar uno manualmente. El uso de la Razón DVENT genera el reingreso del IMEI al stock de Claro con el DNI de quien realiza el cambio.
- En todos los casos el Supervisor/Jefe del CAC es el encargado de autorizar la operación.
- Si tras realizar la devolución el cliente decide llevarse otro equipo, deberemos proceder a realizar el CATER por la pantalla CATER presencial.

### Pasos en Stealth - Pantalla Devolución de materiales (DEVMAT)

Situaciones de devolución	Acción
<b>Cliente tiene el equipo asegurado: Protección Móvil</b>	Si el equipo a devolver se encuentra asegurado, debemos dar de baja la póliza, antes de procesar la devolución. Caso contrario el sistema arrojará el siguiente mensaje en el log de la pantalla y no nos permitirá realizar la gestión: <b><i>"La Terminal tiene un seguro vigente" - "La línea consultada no pasa uno de los controles invalidantes. No podrá continuar con la operación"</i></b> .
<b>Equipos vendidos con forma de pago COFA (con y sin interés, todas las opciones de cantidad de cuotas y todos los canales de venta).</b>	Al procesar la devolución por la pantalla Devolución de Materiales (DEVMAT), esta se encargará de hacer todas las correcciones y se reintegrará en el momento el límite de compra del equipo.
<b>Equipos vendidos con forma de pago TC /TD a través de PRINCE y TC a través de DECIDIR (canal e-commerce).</b>	<p>En este caso el sistema preguntará si se desea devolver el pago:</p> <p>Si se responde que se <b>desea devolver el pago</b>, la pantalla gestionará <b>automáticamente la devolución</b> en nuestro sistema. El reintegro se hará efectivo en la tarjeta <b>dependiendo de su cierre</b>, por lo que puede verlo en el próximo resumen o como máximo en el que le siga.</p> <p>Si se responde que <b>no se desea devolver el pago</b>, a favor en la cuenta. Normalmente esta última opción se utiliza en los CACs cuando <b>el cliente adquiere otro equipo y no se quiere afectar el límite de la TC</b>.</p> <p><b>Asesor de CAC:</b> en caso de dejar el saldo a favor, cargá el nuevo equipo en 1 pago contrafactura para evitar que se genere partida de rendición. En los casos en donde no sea posible utilizar esta opción (líneas PP o sin scoring de financiación), consulta con tu Jefe/Supervisor porque en la forma de pago se deberá elegir "Efectivo" y se generará la partida de rendición correspondiente a quien haya realizado la transacción.</p> <p><b>Aclaración:</b> cuando se realice la carga en 1 pago en COFA, si el valor del nuevo equipo es mayor al valor del equipo devuelto, la diferencia se debe imputar con un pago por caja. En caso de ser menor, el cliente puede optar por dejarla en su cuenta o solicitar su reintegro.</p>
<b>Equipos vendidos con forma de pago TC /TD a través de POSNET.</b>	<p><b>En este caso, el pago siempre queda a favor en la cuenta.</b></p> <p>Cuando el cliente se arrepiente en el mismo día (sin que se haya realizado el cierre diario del POSNET), se puede anular el cupón desde el POSNET pero quedan pendientes: Partida de Rendición del Asesor/Cajero dinámico y RJ aplicado en el balance. <b>Nuevo circuito de envío a pérdida.</b></p> <p>Cuando el cliente se arrepiente posterior al cierre diario del POSNET (la partida ya fue rendida), para la devolución del saldo a favor en la cuenta se debe proceder según instructivo correspondiente a <a href="#">reintegro por TC</a>.</p>
<b>Equipos vendidos con forma de pago EFECTIVO.</b>	<p><b>En este caso, el pago siempre queda a favor en la cuenta.</b></p> <p>En los casos devoluciones de ventas por importes de hasta \$80.000 en efectivo, y cuya anulación se realice en el momento (antes de que el asesor rinda la partida), se debe aplicar el siguiente <a href="#">instructivo</a>.</p> <p>Para aquellos casos cuya anulación se realice en el momento (antes de que el asesor rinda la partida), y cuyo importe sea mayor a \$80.000, aplica el instructivo de <a href="#">Nuevo circuito de envío a pérdida</a>.</p> <p>Si no se tiene partida pendiente de rendición se debe proceder de acuerdo al instructivo de <a href="#">Reintegro por saldo a favor</a>.</p>
<b>Equipos vendidos con forma de pago combinadas habilitadas.</b>	Puede presentarse una combinación de cualquiera de las formas de pago nombradas anteriormente, aplica lo detallado en cada situación.
<b>Equipos vendidos con descuento Claro Club.</b>	En este caso el sistema, deja pendiente el canje de puntos realizado. Si el cliente opta por llevarse otro equipo podremos aplicado al nuevo CATER, caso contrario deberemos anular el canje para devolverle los

	puntos al cliente.
<b>Equipos DIST en activaciones de Líneas Nuevas.</b>	En este caso, el sistema realiza la anulación automática del material, que reingresa al DNI del asesor. Deberemos solicitar el ajuste manual mediante tickler <b>PEAJU</b> .
<b>Equipos vendidos con forma de pago RECOMPRA EQUIPOS (Voucher Brighstar) y/o DVENT de equipos vendidos con forma de pago combinadas (que incluya la anterior).</b>	<p>La anulación se realiza haciendo un cambio de IMEI por el botón equipo utilizando la razón <b>DVENT</b>. En estos casos el pago queda a favor en el balance del cliente y deberemos solicitar el ajuste manual de los cargos registrando tickler <b>PEAJU</b> (casos de equipos vendidos con formas de pago no habilitadas para el uso de la pantalla Devolución de materiales).</p> <p><b>Excepcionalmente:</b> en caso que el cliente solicite la restitución de su equipo, y exista la posibilidad de hacerlo (arrepentimiento antes de retirarse del CAC, y antes de la rendición de la partida), se debe aplicar el instructivo de <b>Cancelación de Cotización</b> indicado en Claropedia para Plan Canje. Luego, para la anulación de la Partida de Rendición del Asesor/Cajero dinámico y RJ aplicado en el balance debemos seguir el <a href="#">Nuevo circuito de envió a pérdida</a>.</p>

Una vez realizada la devolución a través de stealth, completaremos el [Formulario de Devolución de Equipo](#) con los datos del equipo/accesorio devuelto en caso que el cliente lo solicite y se lo entregaremos.

<b>Gestión Técnico de producto del CAC</b>
Verificá que los datos coincidan con el equipo que recibe, en caso afirmativo cargá en la línea el tickler <b>EQREST</b> con la siguiente información: - IMEI /SERIAL/ NO SERIADO: - MARCA: - MODELO: - FECHA DE LA DEVOLUCION: - CAC:

Escenarios de Envíos a Pérdida - Errores de Carga en Ventas de Equipos y Accesorios

Errores al procesar la devolución	Acción que debemos realizar
<b>Error al procesar por la pantalla DEVMAT</b>	Reportá por Service Manager con la siguiente ruta: <b>Soporte // Servicio al cliente // Errores // Error en pantalla de Stealth</b> y en servicio afectado elegir <b>I-Stealth Customer</b> . No olvides adjuntar los prints de pantalla completos para que la SD pueda ser procesada.
<b>Error en Desasignación de materiales</b>	<p>Reportá por Service Manager con los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Legajo y DNI del usuario bloqueado o del que se quiere desasignar el producto (EJ: CTIXXXX)</li><li>• Nro. de serie del material que se intenta desasociar (IMEI, ICCID, ETC.)</li><li>• Resultado de la gestión, ¿Qué pasó con el producto? ¿Fue vendido, está fallado, se extravió, etc.?</li><li>• Estado del producto en SAP.</li></ul> <p>PRINTS:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Print completo de la pantalla del técnico (FORM PEDIDOS_EQUIPOS), donde se vea el producto que reclama.</li><li>- Print completo de la pantalla del asesor (FORM SOLSIMS) donde se pueda verificar el bloqueo que recibe o si tiene asociado el material reclamado, en esta pantalla, sólo vamos a ver un mensaje que indica que está bloqueado para pedir materiales, pero no nos va a especificar el material, cuando sea una asignación vieja, sino se verán los datos del producto reclamado.</li><li>- Print de cómo se visualiza el producto en SAP.</li></ul>

Mensajes informativos tickler DEVMAT

Propiedades

- Proceso
- CAC
- Categoría
- Transacción   Ventas   Cater
- Negocio y segmento
- Corpo   Masivo   Pyme/Profesionales   Móvil