

## **ALICIA VENTAS: PREGUNTAS FRECUENTES**

### **Club de Suscriptores**

#### **¿Qué tipos de descuento encontraré en el Club de Suscriptores?**

-Encontrarás +300 promociones con hasta 70% de descuento. Úsalas de manera ilimitada ¡tenemos 15 categorías! Y puedes pagar con cualquier método de pago.

-Si cuentas con un plan digital + impreso o solo impreso podrás sumar 1 beneficiario ¡sin costo!

#### **¿Cómo funciona el programa de beneficios en el Club de Suscriptores?**

Es el programa de beneficios exclusivo para suscriptores del diario El Comercio, Gestión y Perú Quiosco donde accedes a descuentos en restaurantes, entretenimiento y más, las veces que desees con cualquier medio de pago. Si ya formas parte del Club, te invito que vuelvas al menú principal de Alicia y sigas la siguiente ruta -> Atención al cliente -> Club El Comercio y elige una de las opciones según la ubicación que desees.

Además puedes ver más en <https://clubelcomercio.pe/>

#### **¿Cómo hago uso de los beneficios del Club de Suscriptores?**

Al llegar al establecimiento indica que eres suscriptor de Club de Suscriptores. Identifícate presentando tu documento de identidad en físico y disfruta tu descuento.

#### **¿Cómo hago uso de los beneficios del Club de Suscriptores si soy una persona jurídica?**

Si usted es una persona jurídica, sigue los siguientes pasos:

1. Registre en nuestra central de atención al cliente (01) 311-5100 a los beneficiarios de su empresa y registre su DNI.
2. Identifíquese presentando su documento de identidad en físico.
3. Disfruta de sus descuentos.

#### **¿Desde cuándo hago uso de los beneficios del Club de Suscriptores?**

Podrás hacer uso de los descuentos y promociones de Club de Suscriptores al momento de culminar el pago con cualquier medio de pago. Siempre que haya culminado su registro ingresando al link que le llegará por correo electrónico al titular de la suscripción.

#### **¿Quiénes tienen acceso a las promociones?**

Todas aquellas personas que se encuentren registradas en la base del Club de Suscriptores.

#### **¿Dónde me enteré de los beneficios del Club de Suscriptores?**

Puedes visualizar todos los beneficios del Club de Suscriptores en <http://clubelcomercio.pe/> o descargando el APP Club El Comercio. Pero también por medio de nuestra asistente virtual Alicia.

#### **¿El beneficiario adicional tiene los mismos beneficios que el suscriptor?**

Sí, el beneficiario adicional podrá acceder a todas las promociones de igual forma que el suscriptor titular. Siempre que haya culminado su registro ingresando al link que le llega en el correo de invitación del titular.

#### **¿Un suscriptor digital puede registrar a un beneficiario adicional?**

No, solo los suscriptores impresos y/o digital + impreso (bundle) tienen derecho a dos accesos al club; es decir, uno para el titular y otro para un beneficiario adicional (invitado), mientras que un suscriptor de digital solo recibe un acceso para el titular de la suscripción.

#### **¿Si soy suscriptor de un diario impreso y un diario digital puedo registrarme dos veces en la web del club?**

No, solo puedes registrarte una vez y por ende solo tener un único acceso al club.

## **EL COMERCIO**

### **Preguntas en General**

#### **¿Qué es el contenido exclusivo y por qué no puedo acceder libremente a él?**

Por "contenido exclusivo" nos referimos a artículos desarrollados para la web de El Comercio sobre diversos temas a través de análisis, crónicas, perfiles y entrevistas y mucho más. Estos artículos se pueden reconocer porque tienen un sello de "Exclusivo para suscriptores" y no son de libre acceso. Para poder leerlos, debes adquirir una suscripción digital.

#### **¿Tiene algún costo registrarme?**

No. El proceso de registro es completamente gratuito. Pero recuerda que Registrarte (crear un usuario en la web de [elcomercio.pe](http://elcomercio.pe)) es distinto a suscribirte al Plan Digital o a alguno de los otros planes. Suscribirte sí implica un pago.

#### **¿Qué canales de atención tienen?**

Para cualquier información, duda o consulta, puedes recibir ayuda personalizada por los siguientes medios: Llámanos al (01) 311-5100 horario de atención al Cliente: de lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. sábados, domingos y feriados: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. Además, contamos con nuestra asistente virtual Alicia que está disponible 24/7 para cualquier gestión o consulta que necesites, su número es: +51 926 644 283.

### **Plan Digital**

#### **¿Qué tipo de contenido encuentro en el Plan Digital?**

Ve más allá de las noticias con nuestras relevaciones de investigación y análisis de data. Disfruta de nuestras columnas de opinión, contenido interactivo y multimedia como podcasts, juegos y video, lo último que pasa en el país y el mundo, así como más de 20 temáticas relevantes para tu toma de decisiones.

#### **¿Cómo funciona?**

Si no adquieres la suscripción digital, puedes leer determinado número de notas gratuitas dentro del mes (en la web y en la app de El Comercio). Al consumir el número de notas gratuitas mensuales, te pedimos que adquieras un plan para seguir navegando de forma ilimitada en nuestra página web y/o en nuestra app. Para poder usar tu plan, tienes que ingresar con tu usuario y contraseña.

#### **Si no adquiero ningún plan digital, ¿puedo seguir navegando en la web de El Comercio?**

Si has cumplido el número de notas gratuitas mensuales, puedes seguir accediendo a la página principal, pero no a las notas y demás contenido. Solo adquiriendo tu suscripción digital puedes seguir navegando sin límites.

#### **¿Qué es acceso ilimitado a la web [elcomercio.pe](http://elcomercio.pe) en todos tus dispositivos?**

Es la opción que te ofrece El Comercio para seguir informándote sin límites a través de su página web desde cualquier dispositivo que desees: celular, laptop, desktop o tablet. Este acceso también te permite navegar sin límites desde la app de El Comercio.

#### **Quiero comprar con RUC un plan digital, ¿cómo puedo hacer?**

Si eres una empresa, ingresa a <https://elcomercio.pe/suscripcionesdigitales/empresa/> y haz clic en Suscripciones Corporativas, ahí encontrarás un formulario donde podrás dejar tus datos e inmediatamente nos comunicaremos contigo para atender tu requerimiento. Asimismo, puedes comunicarte con nosotros al 311-5100 y gustosamente atendemos tu consulta y/o requerimiento.

-> **VALIDAR CON KARI SI EL ASESOR MISMO EJECUTARA O LO DERIVA AL CC**

### Quiero comprar un plan digital, ¿cómo puedo hacer?

Ejemplo de conversación:

Asesor: ¿En qué diario está interesado?

Cliente: XX

Asesor: Correcto, y en ¿qué periodo de pago desea?

Cliente: XX

\*Dependiendo de la respuesta se compartirá el link del periodo.

	MENSUAL	ANUAL
EL COMERCIO	S/4 el primer mes, luego S/20 al mes	S/10 al mes (Pago único S/120 al año)
	<a href="https://elcomercio.pe/suscripciones/cc/digital/mensual/">https://elcomercio.pe/suscripciones/cc/digital/mensual/</a>	<a href="https://elcomercio.pe/suscripciones/cc/digital/anual/">https://elcomercio.pe/suscripciones/cc/digital/anual/</a>

### Tengo problemas para adquirir uno de los planes digitales.

#### ¿Me pueden ayudar?

Ejemplo de conversación:

Asesor: Claro. ¿En qué diario está interesado?

Cliente: XX

Asesor: Correcto, y en ¿qué periodo de pago desea?

Cliente: XX

Asesor: Ingresa al link: XXX (dependerá del diario que desee el cliente) y sigue estos pasos:

1. Click en suscribirme
2. Llena el formulario
3. Click en el botón "Completar Compra"
4. Listo, te saldrá un mensaje de confirmación de compra

	MENSUAL	ANUAL
EL COMERCIO	S/4 el primer mes, luego S/20 al mes	S/10 al mes (Pago único S/120 al año)
	<a href="https://elcomercio.pe/suscripciones/cc/digital/mensual/">https://elcomercio.pe/suscripciones/cc/digital/mensual/</a>	<a href="https://elcomercio.pe/suscripciones/cc/digital/anual/">https://elcomercio.pe/suscripciones/cc/digital/anual/</a>

### ¿Cuáles son los medios de pago para adquirir algún plan digital?

Puedes adquirir cualquiera de nuestras suscripciones pagando con tarjeta de crédito o débito, a través del cargo automático.

**CONSULTAR SI SIEMPRE ES AUTOMATICO EL PAGO**

### ¿Puedo cambiar el medio de pago de mi suscripción?

Puedes realizar el cambio de medio de pago accediendo a tu perfil en <https://www.elcomercio.pe>

### ¿Puedo solicitar un comprobante de venta por la suscripción?

Sí, la empresa emitirá un comprobante electrónico (boleta) por el importe correspondiente al servicio contratado. El suscriptor podrá visualizar dicho comprobante de pago desde la página web [clubelcomercio.pe](http://clubelcomercio.pe) o ingresando directamente a <http://ecomedia.pe/facturacion> Para visualizar el comprobante, el suscriptor deberá ingresar los siguientes dígitos según corresponda. Persona natural: Ingresar los 8 dígitos del DNI del suscriptor contraseña: INICIO00 Empresa: Ingresar los 10 primeros dígitos del RUC contraseña: INICIO00

### **¿Cómo puedo anular la suscripción?**

En el caso de estos suscriptores se debe validar el origen de su suscripción:

Origen Portal Web: A estos suscriptores se les debe derivar al área de retenciones para que puedan gestionar su solicitud de anulación.

Origen Portal Paywall: A estos suscriptores se les puede guiar con un paso a paso el proceso de anulación desde su usuario. Se adjunta imagen del paso a paso.

**\*El proceso el asesor ya tiene conocimiento.**

### **¿La renovación es automática?**

Aquí el asesor deberá buscar en el sistema de acuerdo con el tipo de documento del suscriptor para brindarle la información.

Ejemplo de conversación: Estimado suscriptor su suscripción (nombre del paquete) se renueva (periodo) y en modo XXXX.

### **Plan Digital + Impreso (Bundle)**

#### **¿Qué tipo de contenido encuentro en el Plan Digital + Impreso?**

Todo lo que incluye digital más tu periódico en casa que cuenta con suplementos especializados de ocio y la industria.

Si optas por un plan de El Comercio, podrás desarrollar nuestros geniogramas y juegos de pasatiempo.

**Estoy suscrito a la edición impresa. ¿Debo adquirir el Plan Digital para navegar ilimitadamente en la web y tener acceso a su contenido especial?**

**FALTA RESPUESTA**

#### **¿En qué se diferencia del Plan Digital El Comercio?**

Además de brindarte navegación sin límites en la web y la app de El Comercio, te ofrece la versión impresa del diario + acceso a la edición impresa en formato digital (PDF) + Club de Suscriptores (programa de beneficios). En cuanto al reparto de la edición impresa, hay dos opciones:

- 3 días de reparto: viernes, sábado y domingo.
- 7 días de reparto: de lunes a domingo.

#### **¿Qué es acceso a la versión impresa en formato digital: PDF?**

Son las ediciones impresas de El Comercio que se encuentran en formato digital (PDF) en la web de Perú Quiosco. Adquiriendo el Plan Digital + Impreso, podrás leer la versión digital desde el dispositivo que quieras.

#### **¿Qué es acceso ilimitado a la web elcomercio.pe en todos tus dispositivos?**

Es la opción que te ofrece El Comercio para seguir informándote sin límites a través de su página web desde cualquier dispositivo que desees: celular, laptop, desktop o tablet. Este acceso también te permite navegar sin límites desde la app de El Comercio.

#### **Quiero comprar con RUC un plan digital + impreso, ¿cómo puedo hacer?**

Debes ingresar a este link <https://elcomercio.pe/suscripcionesdigitales/empresa/>, en donde te pediremos algunos datos para poderte armar tu plan personalizado y luego un asesor se comunicará contigo.

-> VALIDAR CON KARI SI EL ASESOR MISMO EJECUTARA O LO DERIVA AL CC

### **Quiero comprar un plan digital + impreso, ¿cómo puedo hacer?**

Ejemplo de conversación:

Asesor: ¿En qué diario está interesado?

Cliente: XX

Asesor: Correcto, y en ¿qué periodo de pago desea?

Cliente: XX

\*Dependiendo de la respuesta se compartirá el link del periodo.

### **INFORMACIÓN PENDIENTE DE TARIFAS ACTUALIZADAS**

### **Tengo problemas para adquirir uno de los planes de digital + impreso. ¿Me pueden ayudar?**

Ejemplo de conversación:

Asesor: Claro. ¿En qué diario está interesado?

Cliente: XX

Asesor: Correcto, y en ¿qué periodo de pago desea?

Cliente: XX

Asesor: Ingresa al link: XXX (dependerá del diario que desee el cliente) y sigue estos pasos:

1. Click en suscribirme
2. Llena el formulario
3. Click en el botón "Completar Compra"
4. Listo, te saldrá un mensaje de confirmación de compra

### **INFORMACIÓN PENDIENTE DE TARIFAS ACTUALIZADAS**

### **¿Cuáles son los medios de pago para adquirir algún plan digital + impreso?**

Puedes adquirir cualquiera de nuestras suscripciones pagando con tarjeta de crédito o débito, a través del cargo automático.

### **CONSULTAR SI SIEMPRE ES AUTOMATICO EL PAGO**

### **¿Puedo cambiar el medio de pago de mi suscripción?**

Puedes realizar el cambio de medio de pago accediendo a tu perfil en <https://www.elcomercio.pe>

### **¿Puedo solicitar un comprobante de venta por la suscripción?**

Sí, la empresa emitirá un comprobante electrónico (boleta) por el importe correspondiente al servicio contratado. El suscriptor podrá visualizar dicho comprobante de pago desde la página web [clubelcomercio.pe](http://clubelcomercio.pe) o ingresando directamente a <http://ecomedia.pe/facturacion> Para visualizar el comprobante, el suscriptor deberá ingresar los siguientes dígitos según corresponda. Persona natural: Ingresar los 8 dígitos del DNI del suscriptor contraseña: INICIO00 Empresa: Ingresar los 10 primeros dígitos del RUC contraseña: INICIO00

### **¿Cómo puedo anular la suscripción?**

Para conocimiento:

Estos suscriptores son aquellos que cuentan con una suscripción Impresa + digital en estos se derivan a retenciones quienes gestionan la solicitud de anulación.

**\*El proceso el asesor ya tiene conocimiento.**

### **¿Cuándo empieza el reparto de mi edición impresa?**

El servicio de reparto comenzará a realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días útiles de efectuado el pago de la misma y siempre que la dirección de entrega, se encuentre dentro de la zona de reparto de las publicaciones.

### **¿Cómo solicito el cambio de dirección para la entrega de mi suscripción?**

Para conocimiento:

Con respecto a los cambios de dirección según las reglas de negocios se manejan 3 casuísticas:

Suscripciones Comercio Lima Moderna. - cuando la nueva dirección a cambiar es con numeración, en esos casos se solicitan los datos y se ingresa la solicitud de cambio de dirección en Siebel.

Suscripciones Comercio Mz y Lote: cuando la nueva dirección es con Mz y lote en estos casos se solicitan los datos y se envía una verificación de cobertura con circulación. Esta verificación tiene como respuesta en un plazo de 7 días máximo.

**\*El proceso el asesor ya tiene conocimiento.**

### **¿Qué van a hacer con mi información?**

Te invitamos a visitar nuestra sección de Políticas de privacidad donde te explicamos cómo utilizaremos la información que pedimos en la Adquisición de planes.

## **GESTIÓN**

### **Preguntas en General**

#### **¿Qué es el contenido exclusivo y por qué no puedo acceder libremente a él?**

Por "contenido exclusivo" nos referimos a artículos especialmente desarrollados para la web de Gestión sobre diversos temas vinculados a Economía, Negocios, Finanzas, Management y otros temas relevantes para nuestros lectores. Estos artículos se pueden reconocer por el ícono "Plus G" y no son de libre acceso. Para poder leerlos, debes adquirir una suscripción digital

#### **¿Tiene algún costo registrarme?**

No. El proceso de registro es completamente gratuito. Pero recuerda que Registrarte (crear un usuario en la web de gestion.pe) es distinto a suscribirte al Plan Digital o a alguno de los otros planes. Suscribirte sí implica un pago.

#### **¿Qué canales de atención tienen?**

Para cualquier información, duda o consulta, puedes recibir ayuda personalizada por los siguientes medios: Llámanos al (01) 311-5100 horario de atención al Cliente: de lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. sábados, domingos y feriados: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. Además, contamos con nuestra asistente virtual Alicia que está disponible 24/7 para cualquier gestión o consulta que necesites, su número es: +51 926 644 283.

### **Plan Digital**

#### **¿Qué tipo de contenido encuentro en el Plan Digital?**

Ve más allá de las noticias con nuestras relevaciones de investigación y análisis de data. Disfruta de nuestras columnas de opinión, contenido interactivo y multimedia como podcasts, juegos y video, lo último que pasa en el país y el mundo, así como más de 20 temáticas relevantes para tu toma de decisiones.

## AJUSTARLO A GESTIÓN

### ¿Cómo funciona?

Si no adquieres la suscripción digital, puedes leer determinado número de notas gratuitas dentro del mes (noticias generales, excluyendo el “contenido especial”). Al consumir el número de notas gratuitas mensuales, te pedimos que adquieres un plan para seguir navegando de forma ilimitada en nuestra página web. Para poder usar tu plan, tienes que ingresar con tu usuario y contraseña.

### Si no adquiero ningún plan digital, ¿puedo seguir navegando en la web de Gestión?

Si has cumplido el número de notas gratuitas mensuales, puedes seguir accediendo a la página principal, pero no a las notas y demás contenido. Solo adquiriendo tu suscripción digital puedes seguir navegando sin límites.

### ¿Qué es acceso ilimitado a la web gestion.pe en todos tus dispositivos?

Es la opción que te ofrece Gestión para seguir informándote sin límites a través de su página web desde cualquier dispositivo que desees: celular, laptop, desktop o tablet. Este acceso también te permite navegar sin límites desde la app de Gestión.

### Quiero comprar con RUC un plan digital, ¿cómo puedo hacer?

Si eres una empresa, ingresa a [www.gestion.pe/suscripcionesdigitales](http://www.gestion.pe/suscripcionesdigitales) y haz clic en Suscripciones Corporativas, ahí encontrarás un formulario donde podrás dejar tus datos e inmediatamente nos comunicaremos contigo para atender tu requerimiento. Asimismo, puedes comunicarte con nosotros al 311-5100 y gustosamente atendemos tu consulta y/o requerimiento.

-> **VALIDAR CON KARI SI EL ASESOR MISMO EJECUTARA O LO DERIVA AL CC**

### Quiero comprar un plan digital, ¿cómo puedo hacer?

Ejemplo de conversación:

Asesor: ¿En qué diario está interesado?

Cliente: XXX

Asesor: Correcto, y en ¿qué periodo de pago desea?

Cliente: XX

\*Dependiendo a la respuesta se compartirá el link del periodo.

	MENSUAL	ANUAL
GESTION	S/19 el primer mes, luego S/39 al mes	S/15 al mes (Pago único S/180 al año)
	<a href="https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/mensual/">https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/mensual/</a>	<a href="https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/anual/">https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/anual/</a>

### Tengo problemas para adquirir uno de los planes digitales.

#### ¿Me pueden ayudar?

Ejemplo de conversación:

Asesor: Claro. ¿En qué diario está interesado?

Cliente: XX

Asesor: Correcto, y en ¿qué periodo de pago desea?

Cliente: XX

Asesor: Ingresa al link: XXX (dependerá del diario que desee el cliente) y sigue estos pasos:

1. Click en suscribirme
2. Llena el formulario
3. Click en el botón “Completar Compra”
4. Listo, te saldrá un mensaje de confirmación de compra

	MENSUAL	ANUAL
GESTION	S/19 el primer mes, luego S/39 al mes	S/15 al mes (Pago único S/180 al año)
	<a href="https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/mensual/">https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/mensual/</a>	<a href="https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/anual/">https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/anual/</a>

#### ¿Cuáles son los medios de pago para adquirir algún plan digital?

Puedes adquirir cualquiera de nuestras suscripciones pagando con tarjeta de crédito o débito, a través del cargo automático.

**CONSULTAR SI SIEMPRE ES AUTOMATICO EL PAGO**

#### ¿Puedo cambiar el medio de pago de mi suscripción?

Puedes realizar el cambio de medio de pago accediendo a tu perfil en <https://www.gestión.pe>

**RECONFIRMAR CON ERI**

#### ¿Puedo solicitar un comprobante de venta por la suscripción?

Sí, la empresa emitirá un comprobante electrónico (boleta) por el importe correspondiente al servicio contratado. El suscriptor podrá visualizar dicho comprobante de pago desde la página web clubelcomercio.pe o ingresando directamente a <http://ecomedia.pe/facturacion> Para visualizar el comprobante, el suscriptor deberá ingresar los siguientes dígitos según corresponda. Persona natural: Ingresar los 8 dígitos del DNI del suscriptor contraseña: INICIO00 Empresa: Ingresar los 10 primeros dígitos del RUC contraseña: INICIO00

**RECONFIRMAR CON ERI**

#### ¿Cómo puedo anular la suscripción?

En el caso de estos suscriptores se debe validar el origen de su suscripción:

Origen Portal Web: A estos suscriptores se les debe derivar al área de retenciones para que puedan gestionar su solicitud de anulación.

Origen Portal Paywall: A estos suscriptores se les puede guiar con un paso a paso el proceso de anulación desde su usuario. Se adjunta imagen del paso a paso.

**\*El proceso el asesor ya tiene conocimiento.**

#### ¿La renovación es automática?

Aquí el asesor deberá buscar en el sistema de acuerdo con el tipo de documento del suscriptor para brindarle la información.

Ejemplo de conversación: Estimado suscriptor su suscripción (nombre del paquete) se renueva (periodo) y en modo XXXX.



## **Plan Digital + Impreso (Bundle)**

### **¿Qué tipo de contenido encuentro en el Plan Digital + Impreso?**

Todo lo que incluye digital más tu periódico en casa.

### **Estoy suscrito a la edición impresa. ¿Debo adquirir el Plan Digital para navegar ilimitadamente en la web y tener acceso a su contenido especial?**

**FALTA RESPUESTA**

### **¿En qué se diferencia del Plan Digital Gestión?**

Además de brindarte acceso al contenido especial y la navegación sin límites en gestion.pe, te ofrece la versión impresa del diario (de lunes a viernes) + Revista G (1 vez al mes) + acceso a la edición impresa en formato digital (PDF) + Mundo G (programa de beneficios).

### **¿Qué es acceso a la versión impresa en formato digital: PDF?**

Son las ediciones impresas de Gestión que se encuentran en formato digital (PDF) en la web de Perú Quiosco. Adquiriendo el Plan Digital + Impreso, podrás leer la versión digital desde el dispositivo que quieras.

### **¿Qué es acceso ilimitado a la web gestion.pe en todos tus dispositivos?**

Es la opción que te ofrece Gestión para seguir informándote sin límites a través de su página web desde cualquier dispositivo que desees: celular, laptop, desktop o tablet. Este acceso también te permite navegar sin límites desde la app de Gestión.

### **Quiero comprar con RUC un plan digital + impreso, ¿cómo puedo hacer?**

Si eres una empresa, ingresa a [www.gestion.pe/suscripcionesdigitales](http://www.gestion.pe/suscripcionesdigitales) y haz clic en Suscripciones Corporativas, ahí encontrarás un formulario donde podrás dejar tus datos e inmediatamente nos comunicaremos contigo para atender tu requerimiento. Asimismo, puedes comunicarte con nosotros al 311-5100 y gustosamente atendemos tu consulta y/o requerimiento.

-> **VALIDAR CON KARI SI EL ASESOR MISMO EJECUTARA O LO DERIVA AL CC**

### **Quiero comprar un plan digital + impreso, ¿cómo puedo hacer?**

Ejemplo de conversación:

Asesor: ¿En qué diario está interesado?

Cliente: XX

Asesor: Correcto, y en ¿qué periodo de pago desea?

Cliente: XX

\*Dependiendo de la respuesta se compartirá el link del periodo.

## **INFORMACIÓN PENDIENTE DE TARIFAS ACTUALIZADAS**

### **Tengo problemas para adquirir uno de los planes de digital + impreso. ¿Me pueden ayudar?**

Ejemplo de conversación:

Asesor: Claro. ¿En qué diario está interesado?

Cliente: XX

Asesor: Correcto, y en ¿qué periodo de pago desea?

Cliente: XX

Asesor: Ingresa al link: XXX (dependerá del diario que desee el cliente) y sigue estos pasos:

1. Click en suscribirme
2. Llena el formulario
3. Click en el botón "Completar Compra"
4. Listo, te saldrá un mensaje de confirmación de compra

## INFORMACIÓN PENDIENTE DE TARIFAS ACTUALIZADAS

### ¿Cuáles son los medios de pago para adquirir algún plan digital + impreso?

Puedes adquirir cualquiera de nuestras suscripciones pagando con tarjeta de crédito o débito, a través del cargo automático.

### CONSULTAR SI SIEMPRE ES AUTOMATICO EL PAGO

### ¿Puedo cambiar el medio de pago de mi suscripción?

Puedes realizar el cambio de medio de pago accediendo a tu perfil en <https://www.gestion.pe>

### ¿Puedo solicitar un comprobante de venta por la suscripción?

Sí, la empresa emitirá un comprobante electrónico (boleta) por el importe correspondiente al servicio contratado. El suscriptor podrá visualizar dicho comprobante de pago desde la página web [clubelcomercio.pe](http://clubelcomercio.pe) o ingresando directamente a <http://ecomedia.pe/facturacion> Para visualizar el comprobante, el suscriptor deberá ingresar los siguientes dígitos según corresponda. Persona natural: Ingresar los 8 dígitos del DNI del suscriptor contraseña: INICIO00 Empresa: Ingresar los 10 primeros dígitos del RUC contraseña: INICIO00

### ¿Cómo puedo anular la suscripción?

Para conocimiento:

Estos suscriptores son aquellos que cuentan con una suscripción Impresa + digital en estos se derivan a retenciones quienes gestionan la solicitud de anulación.

**\*El proceso el asesor ya tiene conocimiento.**

### ¿Cuándo empieza el reparto de mi edición impresa?

El servicio de reparto comenzará a realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días útiles de efectuado el pago de la misma y siempre que la dirección de entrega, se encuentre dentro de la zona de reparto de las publicaciones.

### ¿Cómo solicito el cambio de dirección para la entrega de mi suscripción?

Para conocimiento: Todas aquellas solicitudes de cambio de dirección de una suscripción Gestión se debe enviar a verificación de cobertura y el plazo de respuesta es el mismo de 7 días máximo.

**\*El proceso el asesor ya tiene conocimiento.**

### ¿Desde cuándo hago uso de los beneficios de Mundo G?

Podrá hacer uso de los descuentos y promociones de Mundo G al momento de culminar el pago con cualquier medio de pago en [suscripciones.gestion.pe](https://suscripciones.gestion.pe) . Siempre que haya culminado su registro ingresando al link que le llegará por correo electrónico al titular de la suscripción.

## **PERÚ QUIOSCO**

### **Preguntas en General**

#### **¿Qué tipo de contenido encuentro en Perú Quiosco?**

Contarás con un archivo completo de diarios nacionales y regionales así como revistas especializadas de distintas industrias (minería, construcción, arquitectura, moda y más) y ocio (fiesta, lujos, turismo) en formato e-paper.

#### **¿Un suscriptor de Perú Quiosco puede registrar a un beneficiario adicional?**

No, solo los suscriptores impresos y/o bundle tienen derecho a dos accesos al club, es decir, uno para el titular y otro para un beneficiario adicional (invitado), mientras que un suscriptor de PeruQuiosco solo recibe un acceso para el titular de la suscripción.

#### **¿Qué canales de atención tienen?**

Para cualquier información, duda o consulta, puedes recibir ayuda personalizada por los siguientes medios: Llámanos al (01) 311-5100 horario de atención al Cliente: de lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. sábados, domingos y feriados: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. Además, contamos con nuestra asistente virtual Alicia que está disponible 24/7 para cualquier gestión o consulta que necesites, su número es: +51 926 644 283.

#### **¿Cómo funciona?**

Si no adquieres la suscripción digital, puedes leer determinado número de notas gratuitas dentro del mes (noticias generales, excluyendo el "contenido especial"). Al consumir el número de notas gratuitas mensuales, te pedimos que adquieres un plan para seguir navegando de forma ilimitada en nuestra página web. Para poder usar tu plan, tienes que ingresar con tu usuario y contraseña.

#### **Si no adquiero ningún plan digital, ¿puedo seguir navegando en la web de Gestión?**

Si has cumplido el número de notas gratuitas mensuales, puedes seguir accediendo a la página principal, pero no a las notas y demás contenido. Solo adquiriendo tu suscripción digital puedes seguir navegando sin límites.

#### **¿Qué es acceso ilimitado a la web peruquiosco.pe en todos tus dispositivos?**

Es la opción que te ofrece Gestión para seguir informándote sin límites a través de su página web desde cualquier dispositivo que desees: celular, laptop, desktop o tablet. Este acceso también te permite navegar sin límites desde la app de Gestión.

#### **Quiero comprar con RUC un plan digital, ¿cómo puedo hacer?**

Si eres una empresa, ingresa a [www.gestion.pe/suscripcionesdigitales](http://www.gestion.pe/suscripcionesdigitales) y haz clic en Suscripciones Corporativas, ahí encontrarás un formulario donde podrás dejar tus datos e inmediatamente nos comunicaremos contigo para atender tu requerimiento. Asimismo, puedes comunicarte con nosotros al 311-5100 y gustosamente atendemos tu consulta y/o requerimiento.

-> **VALIDAR CON KARI SI EL ASESOR MISMO EJECUTARA O LO DERIVA AL CC**

#### **Quiero comprar un plan digital, ¿cómo puedo hacer?**

Ejemplo de conversación:

Asesor: ¿En qué diario está interesado?

Cliente: XXX

Asesor: Correcto, y en ¿qué periodo de pago desea?

Cliente: XX

\*Dependiendo a la respuesta se compartirá el link del periodo.

	MENSUAL	ANUAL
GESTION	S/19 el primer mes, luego S/39 al mes	S/15 al mes (Pago único S/180 al año)
	<a href="https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/mensual/">https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/mensual/</a>	<a href="https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/anual/">https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/anual/</a>

#### **Tengo problemas para adquirir uno de los planes digitales.**

##### **¿Me pueden ayudar?**

Ejemplo de conversación:

Asesor: Claro. ¿En qué diario está interesado?

Cliente: XX

Asesor: Correcto, y en ¿qué periodo de pago desea?

Cliente: XX

Asesor: Ingresa al link: XXX (dependerá del diario que desee el cliente) y sigue estos pasos:

1. Click en suscribirme
2. Llena el formulario
3. Click en el botón "Completar Compra"
4. Listo, te saldrá un mensaje de confirmación de compra

	MENSUAL	ANUAL
GESTION	S/19 el primer mes, luego S/39 al mes	S/15 al mes (Pago único S/180 al año)
	<a href="https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/mensual/">https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/mensual/</a>	<a href="https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/anual/">https://gestion.pe/suscripciones/cc/digital/anual/</a>

#### **¿Cuáles son los medios de pago para adquirir algún plan digital?**

Puedes adquirir cualquiera de nuestras suscripciones pagando con tarjeta de crédito o débito, a través del cargo automático.

**CONSULTAR SI SIEMPRE ES AUTOMATICO EL PAGO**

#### **¿Puedo cambiar el medio de pago de mi suscripción?**

Puedes realizar el cambio de medio de pago accediendo a tu perfil en <https://www.gestión.pe>

**RECONFIRMAR CON ERI**

#### **¿Puedo solicitar un comprobante de venta por la suscripción?**

Sí, la empresa emitirá un comprobante electrónico (boleta) por el importe correspondiente al servicio contratado. El suscriptor podrá visualizar dicho comprobante de pago desde la página web clubelcomercio.pe o ingresando directamente a <http://ecomedia.pe/facturacion> Para visualizar el

comprobante, el suscriptor deberá ingresar los siguientes dígitos según corresponda. Persona natural: Ingresar los 8 dígitos del DNI del suscriptor contraseña: INICIO00 Empresa: Ingresar los 10 primeros dígitos del RUC contraseña: INICIO00

**RECONFIRMAR CON ERI**

### **¿Cómo puedo anular la suscripción?**

En el caso de estos suscriptores se debe validar el origen de su suscripción:

Origen Portal Web: A estos suscriptores se les debe derivar al área de retenciones para que puedan gestionar su solicitud de anulación.

Origen Portal Paywall: A estos suscriptores se les puede guiar con un paso a paso el proceso de anulación desde su usuario. Se adjunta imagen del paso a paso.

**\*El proceso el asesor ya tiene conocimiento.**

### **¿La renovación es automática?**

Aquí el asesor deberá buscar en el sistema de acuerdo con el tipo de documento del suscriptor para brindarle la información.

Ejemplo de conversación: Estimado suscriptor su suscripción (nombre del paquete) se renueva (periodo) y en modo XXXX.

Plan Digital + Impreso (Bundle)

### **¿Qué tipo de contenido encuentro en el Plan Digital + Impreso?**

Todo lo que incluye digital más tu periódico en casa.

**Estoy suscrito a la edición impresa. ¿Debo adquirir el Plan Digital para navegar ilimitadamente en la web y tener acceso a su contenido especial?**

## **FALTA RESPUESTA**

### **¿En qué se diferencia del Plan Digital Gestión?**

Además de brindarte acceso al contenido especial y la navegación sin límites en [gestion.pe](http://gestion.pe), te ofrece la versión impresa del diario (de lunes a viernes) + Revista G (1 vez al mes) + acceso a la edición impresa en formato digital (PDF) + Mundo G (programa de beneficios).

### **¿Qué es acceso a la versión impresa en formato digital: PDF?**

Son las ediciones impresas de Gestión que se encuentran en formato digital (PDF) en la web de Perú Quiosco. Adquiriendo el Plan Digital + Impreso, podrás leer la versión digital desde el dispositivo que quieras.

### **¿Qué es acceso ilimitado a la web [gestion.pe](http://gestion.pe) en todos tus dispositivos?**

Es la opción que te ofrece Gestión para seguir informándote sin límites a través de su página web desde cualquier dispositivo que desees: celular, laptop, desktop o tablet. Este acceso también te permite navegar sin límites desde la app de Gestión.

### **Quiero comprar con RUC un plan digital + impreso, ¿cómo puedo hacer?**

Si eres una empresa, ingresa a [www.gestion.pe/suscripcionesdigitales](http://www.gestion.pe/suscripcionesdigitales) y haz clic en Suscripciones Corporativas, ahí encontrarás un formulario donde podrás dejar tus datos e inmediatamente nos comunicaremos contigo para atender tu requerimiento. Asimismo, puedes comunicarte con nosotros al 311-5100 y gustosamente atendemos tu consulta y/o requerimiento.

-> **VALIDAR CON KARI SI EL ASESOR MISMO EJECUTARA O LO DERIVA AL CC**

### **Quiero comprar un plan digital + impreso, ¿cómo puedo hacer?**

Ejemplo de conversación:

Asesor: ¿En qué diario está interesado?

Cliente: XX

Asesor: Correcto, y en ¿qué periodo de pago desea?

Cliente: XX

\*Dependiendo de la respuesta se compartirá el link del periodo.

## **INFORMACIÓN PENDIENTE DE TARIFAS ACTUALIZADAS**

### **Tengo problemas para adquirir uno de los planes de digital + impreso. ¿Me pueden ayudar?**

Ejemplo de conversación:

Asesor: Claro. ¿En qué diario está interesado?

Cliente: XX

Asesor: Correcto, y en ¿qué periodo de pago desea?

Cliente: XX

Asesor: Ingresa al link: XXX (dependerá del diario que desee el cliente) y sigue estos pasos:

1. Click en suscribirme
2. Llena el formulario
3. Click en el botón "Completar Compra"
4. Listo, te saldrá un mensaje de confirmación de compra

## **INFORMACIÓN PENDIENTE DE TARIFAS ACTUALIZADAS**

### **¿Cuáles son los medios de pago para adquirir algún plan digital + impreso?**

Puedes adquirir cualquiera de nuestras suscripciones pagando con tarjeta de crédito o débito, a través del cargo automático.

**CONSULTAR SI SIEMPRE ES AUTOMATICO EL PAGO**

### **¿Puedo cambiar el medio de pago de mi suscripción?**

Puedes realizar el cambio de medio de pago accediendo a tu perfil en <https://www.gestion.pe>

### **¿Puedo solicitar un comprobante de venta por la suscripción?**

Sí, la empresa emitirá un comprobante electrónico (boleta) por el importe correspondiente al servicio contratado. El suscriptor podrá visualizar dicho comprobante de pago desde la página web [clubelcomercio.pe](http://clubelcomercio.pe) o ingresando directamente a <http://ecomedia.pe/facturacion> Para visualizar el comprobante, el suscriptor deberá ingresar los siguientes dígitos según corresponda. Persona natural: Ingresar los 8 dígitos del DNI del suscriptor contraseña: INICIO00 Empresa: Ingresar los 10 primeros dígitos del RUC contraseña: INICIO00

### **¿Cómo puedo anular la suscripción?**

Para conocimiento:

Estos suscriptores son aquellos que cuentan con una suscripción Impresa + digital en estos se derivan a retenciones quienes gestionan la solicitud de anulación.

**\*El proceso el asesor ya tiene conocimiento.**

### **¿Cuándo empieza el reparto de mi edición impresa?**

El servicio de reparto comenzará a realizarse en un plazo no mayor a siete (7) días útiles de efectuado el pago de la misma y siempre que la dirección de entrega, se encuentre dentro de la zona de reparto de las publicaciones.

### **¿Cómo solicito el cambio de dirección para la entrega de mi suscripción?**

Para conocimiento: Todas aquellas solicitudes de cambio de dirección de una suscripción Gestión se debe enviar a verificación de cobertura y el plazo de respuesta es el mismo de 7 días máximo.

**\*El proceso el asesor ya tiene conocimiento.**

### **¿Desde cuándo hago uso de los beneficios de Mundo G?**

Podrá hacer uso de los descuentos y promociones de Mundo G al momento de culminar el pago con cualquier medio de pago en [suscripciones.gestion.pe](https://suscripciones.gestion.pe) . Siempre que haya culminado su registro ingresando al link que le llegará por correo electrónico al titular de la suscripción.