

MANUAL DE USUARIO

Gestor de Fidelización

Anulación o baja de servicios

Claro

Gestor de Fidelización

El Administrador podrá ingresar de manera rápida y sencilla tickets de renuncia, mediante el link recibido por mensaje de texto o mail, para realizar la solicitud de baja.

1. Para comenzar diríjase al link <https://miclaro.com.ec/fidelizacion/>

NOTA: Si el ingreso al Gestor lo realiza conectado desde una red WiFi se hará una validación de PIN

Mi Claro

No es seguro | miclaro.com.ec/fidelizacion/

Claro

GESTOR DE FIDELIZACIÓN

Gracias por contactarnos, usted como administrador es el único autorizado para realizar solicitud de baja. Ingrese su número de teléfono (administrador) para continuar

099123456

Ingresar

Gestor de Fidelización

2. Ingrese su número celular

NOTA: Le enviaremos un código de seguridad vía SMS al número ingresado para permitir el acceso

3. Ingrese el código de acceso para continuar

The screenshot shows a web browser window with the Claro logo and the title "GESTOR DE FIDELIZACIÓN". The main heading is "Valida tu transacción" with the instruction "Ingresa el código que te llegará por mensaje de texto al número 099123456". A text input field contains "1234" and is marked with a red circle containing the number "2". Below the input field is a red "Continuar" button. To the right, an inset shows an SMS message from CLARO with the code "2410", marked with a red circle containing the number "3".

GESTOR DE FIDELIZACIÓN

Valida tu transacción

Ingresa el código que te llegará por mensaje de texto al número **099123456**

1234

Continuar

CÓDIGO VÍA SMS

3:09 PM

Tu código es: 2410

Gestor de Fidelización

Se detalla la información de la empresa y los campos a llenar para completar la solicitud de Anulación o Baja de Servicios

4. Se mostrará la información la empresa

- Nombre, RUC, Número de Servicio

5. Tipo de Requerimiento

- Anulación o Baja de Servicios

6. Seleccione el motivo de su requerimiento

- Usuario no labora en la empresa
- No utiliza el servicio
- Problemas económicos
- Problemas de cobertura
- Mejor oferta de la competencia

NOTA: Para nosotros es importante conocer el motivo de su solicitud.

GESTOR DE FIDELIZACIÓN

Cliente	Cédula / RUC	Número de Servicio
CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL	1791251237001	0939929072

Para continuar con su requerimiento valide la información y llene los campos solicitados.

5 Tipo de Requerimiento

Anulación o baja de servicio

6 Motivo

Seleccione el motivo

Nombres del solicitante

PEDRO ZAPATA

Correo electrónico

pedrozapata68@gmail.com

Teléfono de contacto

099123456

Gestor de Fidelización

Complete o modifique la información solicitada para poder generar su ticket:

7. Nombres del solicitante

- La información vendrá cargada y la podrá modificar

8. Teléfono de contacto

- La información vendrá cargada y la podrá modificar

9. Correo electrónico

- La información vendrá cargada y la podrá modificar

10. Detalle su solicitud

- Ingrese detalles y comentarios

7 Nombres del solicitante
PEDRO ZAPATA

9 Correo electrónico
pedrozapata68@gmail.com

Teléfono de contacto
099123456 **8**

10 Detalle su solicitud:
Detalle aquí su solicitud: Servicios que requiere dar de baja; tales como, número de línea, número de servicio portador, internet corporativo, etc. En el caso de que las líneas deban pasar a prepago adjuntar los datos respectivos: Cedula y nombre completo. Si es necesario adjuntar un archivo Excel.

Puede adjuntar cualquier documento que necesite para detallar o soportar su requerimiento.

 Adjuntar Documento

⚠ Importante: El tamaño del archivo no debe superar los 2 MB (documentos permitidos: word, excel, pdf y jpg)

Tenga en cuenta que de acuerdo a lo establecido en su contrato, las solicitudes de Anulación o baja de servicios deben realizarse con al menos 15 días antes del corte de ciclo de facturación.

Gestor de Fidelización

Podrá adjuntar documentos de respaldo (**no obligatorio**) antes de completar su solicitud

11. Adjuntar Documentos OPCIONAL

- Se podrá adjuntar archivos con tamaño máximo de 2 Mb. (Word, Excel, PDF, y JPG)

12. De clic en **Continuar** para finalizar su solicitud

NOTA: Tenga en cuenta que de acuerdo a lo establecido en su contrato, las solicitudes de anulación o baja de servicio deben realizarse con al menos 15 días antes del corte de ciclo de facturación.

Detalle su solicitud:

Detalle aquí su solicitud: Servicios que requiere dar de baja; tales como, número de línea, número de servicio portador, internet corporativo, etc. En el caso de que las líneas deban pasar a prepago adjuntar los datos respectivos: Cédula y nombre completo. Si es necesario adjuntar un archivo Excel.

Puede adjuntar cualquier documento que necesite para detallar o soportar su requerimiento.

11



⚠ Importante: El tamaño del archivo no debe superar los 2 MB (documentos permitidos: word, excel, pdf y jpg)

Tenga en cuenta que de acuerdo a lo establecido en su contrato, las solicitudes de Anulación o baja de servicios deben realizarse con al menos 15 días antes del corte de ciclo de facturación.

Cancelar

Confirmar

12

Gestor de Fidelización

De esta manera ha finalizado el proceso y se generará su ticket de atención.

13. Se enviará un mail de confirmación al correo registrado

NOTA: Adicional se enviará un correo a un Asesor Postventa para que realice el seguimiento de su requerimiento.

GESTOR DE FIDELIZACIÓN



13 ¡Ticket por Problemas de cobertura generado con éxito!

#3608314

Hemos enviado la confirmación de su requerimiento al correo electrónico
pedrozapata68@gmail.com

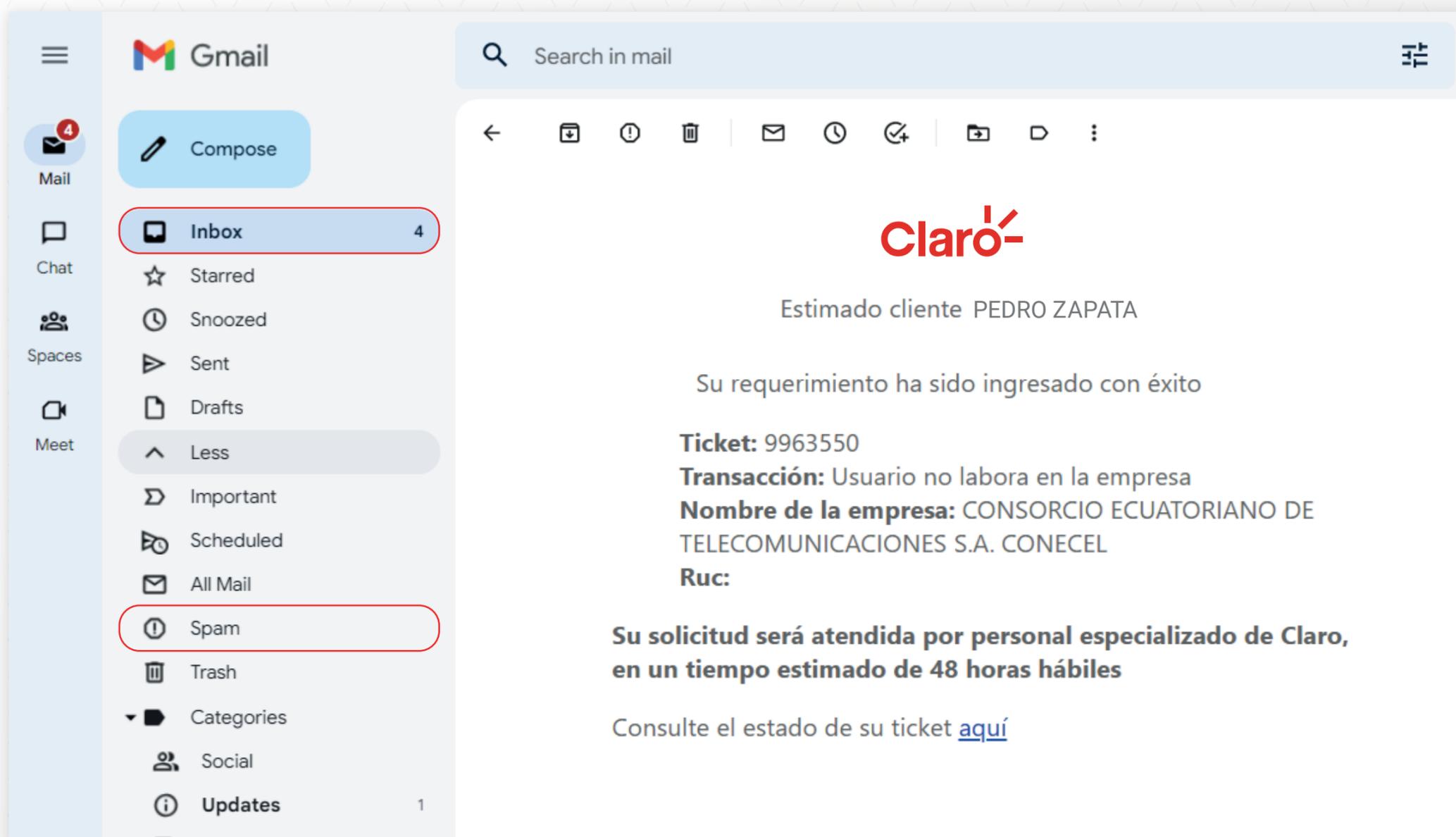
Regresar

Gestor de Fidelización

El mail que le llegará lo podrá visualizar de la siguiente manera:

14. Compruebe el número de ticket de su solicitud de anulación.

NOTA: Si el usuario no logra observar los correos de Claro en su bandeja de entrada es necesario que revise también en los Correos No Deseados.



Claro!

MANUAL DE USUARIO

Versión 09.05.2023