

INNOVANDO SIEMPRE

## Sin moverte de tu casa

Realiza el pago de tus facturas on-line con todos los medios de pago. Consulta tus consumos y estado de cuenta corriente. Inicia tus trámites sin filas ni demoras en nuestra oficina virtual.

PAGAR FACTURAS ON LINE



## Guía de Trámites

**ALTA DEL SERVICIO:** Podrá solicitar el alta del servicio en cualquiera de las oficinas de atención al público de nuestra Cooperativa a lo que se le hará entrega de una línea de Telefonía Celular activa con el plan que prefiera. No es obligatorio adquirir equipo. El Contrato deberá ser firmado exclusivamente por el socio titular. Podrá solicitar tantas líneas como necesite para su grupo familiar, amigos y empresa.

**COMPRA DE EQUIPO:** Contamos con un stock básico de disponibilidad inmediata. También podrá optar por encargar un modelo de equipo que no se encuentre disponible para adquisición inmediata teniendo en cuenta que la entrega se realizara a los 5 días hábiles de enviada la solicitud. En caso de que el equipo solicitado sea de alta gama deberá entregar el 30% del valor total financiado, al momento de la solicitud. La gestión deberá realizarla el socio titular personalmente. Para la financiación de equipos el socio no deberá registrar deuda vencida de ninguno de los servicios que se encuentren bajo su titularidad.

**SOLICITUD DE SIM (Chip) POR PERDIDA, FALLA O ROTURA:** El socio o usuario de la línea podrá solicitarlo por E-mail a: [celulares@coopluzvgb.com.ar](mailto:celulares@coopluzvgb.com.ar), WhatsApp, SMS o bien llamando al Tel. Cel. (3546) 407721. Si no se encuentra en Villa Gral Belgrano podrá solicitar una autorización para retirar la SIM en el centro de atención de CLARO más cercano. Para ello deberá detallar el número de la línea, nombre completo y DNI del autorizado, y la Sucursal donde se hará la entrega.

**CAMBIO DE PLAN:** Si desea efectuar un cambio a un plan mayor que involucra un incremento en la factura mensual, deberá ser solicitado por el socio titular; en caso requerir un plan menor lo podrá solicitar el usuario de la línea.

**CAMBIO DE NÚMERO:** Si necesita modificar su número de línea por otro de igual o diferente característica, la solicitud deberá ser realizada por el socio titular del servicio.

**MODALIDAD DE EXCEDENTES:** La Cooperativa ofrece dos tipos de planes, cuenta segura que posee un pack de datos con capacidad limitada y plan abierto el cual una vez agotada la capacidad de datos comienza a renovarse por cuotas de 500MB las que luego serán facturadas como excedente (ítem: servicios y roaming) en su abono mensual.

**CONSULTA /CONSUMO FACTURA:** El detalle de excedentes y consumos de la línea solo puede ser entregado al socio titular, personalmente o por correo electrónico.



TRABAJANDO CON ENERGÍA

## Servicios para nuestros socios



INNOVANDO SIEMPRE

## Sin moverte de tu casa

Realiza el pago de tus facturas on-line con todos los medios de pago. Consulta tus consumos y estado de cuenta corriente. Inicia tus trámites sin filas ni demoras en nuestra oficina virtual.

PAGAR FACTURAS ON LINE



## Guía de Trámites

**DETALLE DE LLAMADA:** Esta información es privada y confidencial del socio, por lo cual deberá ser solicitada exclusivamente por él.

**RECONEXION TELEFONIA CELULAR:** Para reconectar una línea que se encuentra suspendida por falta de pago deberá abonar el total de la deuda vencida.

**CAMBIO DE TITULARIDAD:** El cedente y el cesionario de la línea deberán solicitar el cambio de titularidad personalmente en cualquiera de los box de atención al público de nuestra Cooperativa. Es obligatorio que el cesionario sea socio, tenga servicio activo y no posea deuda vencida.

**PORTABILIDAD:** El titular de la línea a portar deberá presentar fotocopia DNI y la última factura paga del abono en cuestión y posteriormente firmara un formulario de portabilidad numérica que será enviado al Centro de atención de Claro con la documentación solicitada. Solo se podrá gestionar la portabilidad sobre líneas que posean abono masivo con Claro AMEX. La ejecución del trámite de portabilidad y la inserción de su línea a nuestro corporativo tendrá una demora de 40 días aproximadamente.

**PROBLEMAS DE COBERTURA:** Nuestro servicio se encuentra sujeto a la disponibilidad técnica y geográfica de Claro AMX. Podrá registrar su reclamo en la Cooperativa, vía email, whatsapp, o SMS o bien Llamado al cel. 3546407721 y nosotros lo elevaremos al proveedor del servicio propietario de las antenas locales.

**SERVICIO TÉCNICO CLARO:** Deberá presentar el equipo fallado por atención al público e informar el detalle del desperfecto. Los equipos tienen una garantía de 12 meses solo por fallas de fábrica, por golpes o rotura el equipo pierde la garantía. Una vez enviado el equipo a servicio técnico recibirá el presupuesto de Claro por SMS para que decida y confirme su reparación.

**BAJA DEL SERVICIO CORPORATIVO:** debe ser solicitada personalmente por el socio titular. No debe registrar deuda.

Recuerde que podrá gestionar sus solicitudes o reclamos a través del correo electrónico del socio titular del servicio, adjuntando fotocopia de documento a la casilla de [celulares@coopluzvqb.com.ar](mailto:celulares@coopluzvqb.com.ar).

