

GUIA RÁPIDO E PRÁTICO DOS PROCEDIMENTOS AQT+

Sumário

RESGATE DE LINHA.....	2
PORTABILIDADE – PRÉ-PAGO.....	3
PORTABILIDADE – COM ATIVAÇÃO DE CONTROLE.....	3
TROCA DE TITULARIDADE	4
FATURAS.....	4
ATIVAÇÃO DE LINHA	4
PLANOS CLARO: CONTROLE, PÓS-PAGO, FIBRA, BOX E BANDA LARGA	5
CHIP ESIM.....	6
Indique Claro Controle ou Pós-pago e GANHE com o AQT+!.....	7



RESGATE DE LINHA

1. A linha deve estar **ativa** e no nome de quem vai pedir a troca do chip.
 2. Tenha em mãos: **nome completo, CPF, número da linha e código ICCID (do chip novo)**.
 3. Faça a **biometria**: envie uma foto do cliente segurando um documento com RG e CPF visíveis.
 4. Depois, **volte ao chat** e avise que a biometria foi concluída.
 5. **Fique no chat** até o processo ser finalizado.
 6. Informe o **endereço do cliente**, se o atendente pedir.
 7. Quando receber a mensagem "**Finalizado, reinicie em 8 minutos**", aguarde o tempo indicado, coloque o chip no celular e **reinicie o aparelho**.
 8. Problemas com sinal? **Avise o suporte imediatamente**.
 9. **Linhas canceladas há mais de 6 meses não são reativadas**. Ligue no 1052 para tentar reativar linhas canceladas ou suspensas.
 10. **Se houver faturas em atraso, a troca de chip não será feita**.
-

PORTABILIDADE – PRÉ-PAGO

1. **Não precisa de biometria.**
 2. Tenha os dados: CPF, número da linha, nome completo, data de nascimento, endereço e ICCID.
 3. O chip da **operadora antiga deve estar ativo e funcionando**, pois, será preciso confirmar a portabilidade por SMS.
 4. O titular na operadora antiga precisa ser o mesmo.
 5. A portabilidade **leva até 3 dias úteis** para acontecer.
-

PORTABILIDADE – COM ATIVAÇÃO DE CONTROLE

1. Aqui, **precisa de biometria.**
 2. O chip da operadora antiga precisa estar ativo e pronto para responder o SMS.
 3. O titular na operadora antiga precisa ser o mesmo.
 4. Tenha os dados: CPF, número, nome completo, data de nascimento, nome da mãe, RG, endereço e ICCID.
 5. Avise no chat quando terminar a biometria.
 6. A linha entra com um número provisório no mesmo dia e a portabilidade acontece em até 3 dias.
-

TROCA DE TITULARIDADE

1. Precisa da biometria **do titular atual e de quem vai receber a linha.**
 2. Informe: número da linha, nome e CPF dos dois.
 3. Avise no chat que concluiu a biometria.
 4. Fique no chat até o processo ser finalizado.
-

FATURAS

1. Tenha o número da linha, CPF e nome do titular.
 2. Aguarde o envio da fatura no chat.
-

ATIVAÇÃO DE LINHA

1. Tenha: nome completo, CPF e ICCID.
 2. Informe o DDD, endereço, data de nascimento.
 3. Para ativar plano controle, informe também os dados completos.
 4. Aguarde a finalização no chat.
 5. Se for pré-pago, **não precisa de biometria.**
-

PLANOS CLARO: CONTROLE, PÓS-PAGO, FIBRA, BOX E BANDA LARGA

- Para **boletos ou débito automático**, será feita uma análise no CPF.
- Para **cartão de crédito**, não precisa dessa análise.

Informações necessárias:

- Plano escolhido
 - Nome completo
 - CPF e RG
 - Nome da mãe
 - Data de nascimento
 - Endereço completo
 - Data de vencimento da fatura
 - Forma de pagamento: Cartão de Crédito / Débito Automático / Boleto
 - Como quer receber a fatura: Correios / WhatsApp / E-mail
-

CHIP ESIM

- Serve para: **resgate, ativação de nova linha ou portabilidade.**
 - O processo é o mesmo do chip físico.
 - O **QR Code só pode ser usado uma vez** no mesmo celular.
 - Para trocar de aparelho, é necessário **transferir o eSIM nas configurações.**
 - Se perder o celular, será preciso fazer um novo resgate com outro ICCID (eSIM).
-

Indique Claro Controle ou Pós-pago e GANHE com o AQT+



Indique e receba uma bonificação especial por cada cliente ativado!



Planos válidos: Claro Controle, Pós-pago, Claro Box, Banda Larga e Fibra

Valores por indicação:

-  Até 4 indicações: R\$ 45,00 por cada
-  De 5 a 9 indicações: R\$ 50,00 por cada
-  A partir de 10 indicações: R\$ 55,00 por cada



Pagamento da bonificação: a partir do dia 15 do mês seguinte à ativação.
