



Cordial Saludo.

La presente es para comunicarles sobre nuestro nuevo servicio de RECARGAS de operadores (Movistar, Claro, Virgen mobile, Tigo, Uff móvil, Directv, Etb, Éxito y Avantel). A continuación se mencionara los requisitos, las recomendaciones y la información necesaria del servicio.

VENTA DE RECARGAS:

A continuación se mostrara la tabla de porcentajes de ganancia, con el valor de la compra de saldos:

COMPRA DE SALDO	PORCENTAJE
\$20.000 - \$200.000	5% Sobre el saldo comprado
\$201.000 – En adelante	6% Sobre el saldo comprado

- Cuando se adquiere un saldo este no tiene fecha de vencimiento, puede disponer de el 24/7 días de la semana.
- No tendrá un contrato fijo ni cláusula de permanencia
- Podrá adquirir el saldo que usted requiera y necesite (No hay un cargo fijo mensual)
- La compra de saldo se podrá adquirir de Lunes a Viernes de 8:00 am a 8:00 pm, Sábados y Domingos de 9:00 am a 2:00 pm.
- Para adquirir el saldo comunicarse al número de teléfono 3124471225 también via whatsapp
- En el momento de adquirir este servicio se establecerá la forma de pago de la compra de saldos

REQUISITOS:

Ya que no se requiere un contrato fijo o una cláusula de permanencia se solicita que entregue una copia al 150% de su cedula, con los siguientes datos:

- Teléfono fijo y celular
- Dirección del establecimiento
- Correo electrónico

Estos datos nos servirán y se utilizaran para la creación del usuario que se le asignara, para el uso de la plataforma para generar las recargas. En la cual podrás consultar saldo actual, reporte de ventas de recargas y compra de saldos.

INFORMACIÓN:

Respecto de la venta de recargas, indíquelo al aplicativo, el trámite correspondiente, digitando en el módulo Recargas, acorde a su medio de venta; web, Androide, Escritorio o USSD; el numero o referencia a cargar y valor de la carga, la plataforma por defecto, mostrara el operador, salvo que este allá sido un numero compensado a otro operador por el cliente final.

Nota: La plataforma es el medio de compra (a través del punto de venta) entre el cliente final y el operador, por lo tanto todos los comprobantes certificados y/o ID de referencia de compra, son emitidos por el mismo.

Recomendaciones;

Si el operador destino de la carga no coincide con la referencia o línea, la recarga saldrá rechazada, salvo números compensados (Si el número es compensado, será necesario corregir el operador destino de la carga, en este último caso, tenga en cuenta y recomiende a su cliente que tenga seguridad de su operador actual, ya que algunos operadores a pesar de que la línea es portada mantienen los números en las bases de datos y si al momento de realizar la recarga se comete por algún motivo un error al no seleccionar el operador que tiene vigente la línea esta puede salir exitosa), y lo que debe de hacer el cliente es ir al OPERADOR QUE CARGO ERRADAMENTE y solicitar el reintegro del dinero**. (TENGA EN CUENTA LAS RECOMENDACIONES DE LOS NUMEROS COMPENSADOS), ya que quien emite la referencia de aprobación o el rechazo es el Operador, no la plataforma.



Si presenta alguna reclamación por parte del cliente final, previo a acudir a nuestra área de soporte para validaciones de la carga, solicítele a su cliente que realice las validaciones correspondientes a saber;

RECOMEDACIONES DE VALIDACIÓN DE CARGA EFECTIVA:

1. El número de referencia o aprobación ID de la transacción, lo emite directamente el operador no la plataforma, por tal razón si la transacción sale aprobada, quiere decir que el operador ya recibió el saldo de la recarga y la ha aprobado al cliente final.
2. Si sale rechazada, el aplicativo emitirá un mensaje o código de error, Si no se emite respuesta por parte del operador, es recomendable, no enviar o repetir trama o solicitud de recarga por ninguno de los medios de venta, en menos de 5 Minutos, toda vez que se debe esperar la respuesta de la solicitud anterior, así mismo se le debe comunicar al cliente final, ya que la solicitud puede estar en cola ante el operador, y nuestro servicio depende de la velocidad de respuesta del mismo.
3. Si no llega el saldo, no es porque necesariamente no le haya llegado la carga; en ocasiones no llega mensaje porque probablemente tenga el buzón lleno, recomiende sean borrados los mensajes. El cliente final, deberá comunicarse con su operador correspondiente, en este orden usted en calidad de punto de venta, si no le ofreció soporte o recibo de venta, debe suministrarlo, citando la referencia, fecha y hora de la recarga. Allí el operador le informará lo sucedido. Directamente al cliente en calidad de titular de la línea. Tenga en cuenta que en unos casos el operador no envía el mensaje de texto y en otros casos el saldo es absorbido por algún código activo o suscripción del usuario final o adelantos o presta saldos, que estos manejan dentro de sus promociones. Solo el operador maneja esta información de en qué le pudo haber retomado el saldo. Esto sucede, cuando el cliente final, tiene activo un paquete por demanda y les retoma la recarga.
4. El cliente debe llamar al operador y con la referencia de compra que este le emitió emitir un PQR (petición, queja o reclamo) ante el mismo, del ¿porque no le llego la recarga? ya que este la valido como exitosa.
5. Si dado el proceso, el Operador, emite respuesta que la responsabilidad recae sobre el Servidor Sirse Bemovil SAS,

NOTA: TRANSMITA TODAS ESTAS RECOMEDACIONES Y SU RED, Y SUCESIVAMENTE.

En las recargas, en todos los medios Especialmente por envíos de TRAMAS USSD, reiteramos, la recomendación no repetir tramas o enviar una nueva, hasta tanto llegue respuesta de rechazo o aceptación por parte del operador, esto debido a que la solicitud puede estar en cola a la espera de respuesta. Así mismo recomendar a sus puntos de venta, no dar por concretada la transacción, hasta tanto el operador no emita una respuesta o mensaje concluyendo.

- Si se denota alguna falla; en las Recargas, Por favor alléguenos esta información en medio Excel, le escalaremos al área correspondiente.

Si está interesado en adquirir este servicio se puede comunicar con:

CRISTHIAN DAVID CADENA

Celular: 3124471225

Dirección: av carrera 30 # 7-95

Correo: cdcsolutec@gmail.com

Web: www.cdcsolutec.com