

## **Términos y Condiciones de pago de penalidad móvil hasta \$350:**

Este Pago de Penalidad de hasta \$350 solo estará disponible para activaciones realizadas en las siguientes fechas:

- 20 de septiembre al 20 de noviembre de 2018
- 13 de febrero de 2019 al 31 de diciembre de 2019
- 1 de enero al 31 de diciembre de 2020
- 1 de enero al 31 de marzo de 2021

El pago de penalidad aplica solo cuando el cliente porta su número y lo activa en cualquier plan individual o familiar en el Programa Claro Update Plus. Máximo de seis (6) líneas por cliente sujeto a que no más tarde de los sesenta (60) días siguientes a la activación Claro reciba la solicitud a través de [www.claropr.com](http://www.claropr.com), acompañado de copia de la factura, que contenga el cargo de la penalidad por cancelación o restante de plazos de equipo del proveedor anterior. Una solicitud por cada línea portada. Reembolso tardará mínimo de ocho (8) semanas y sujeto a que la cuenta esté activa y al día en los pagos. No serán aceptadas ni procesadas solicitudes de reembolso incompletas, dejadas en CAC, tiendas, o recibidas después de los sesenta (60) días desde la fecha de activación. Pago de penalidad no incluye balances ni impuestos.

El beneficio de este incentivo se desglosa de la siguiente manera:

- Para cualificar para el reembolso de la penalidad, la que aplique entre terminación temprana de contrato o pago de plazos de equipos, el cliente debe haber cambiado a un plan de Claro Update individual o familiar o a un plan Pospago familiar, con contrato de 2 años, de \$39.00 mensuales por línea o más.
- El pago de penalidad aplica hasta un máximo de 6 líneas por cliente para Update individual o familiar, y 4 líneas para pospago planes familiares.
- El cliente tiene hasta 60 días calendario a partir de la contratación del servicio para solicitar el reembolso de la penalidad conforme al procedimiento establecido y deberá de incluir en la solicitud la última factura de su proveedor anterior en donde especifique el cargo por penalidad.
- Claro tendrá hasta 8 semanas a partir de la fecha del recibo de la solicitud del cliente para efectuar el reembolso correspondiente. Claro solo pagará el cargo de penalidad o el cargo por los plazos restantes del equipo, no balances pendientes, ni impuestos.
- El cliente deberá permanecer mínimo un periodo de 12 meses en un plan de \$39 en adelante, Update Individual o Familiar o Pospago familiar. Aun

cuando Claro haya reembolsado o esté acreditando a la cuenta del cliente el monto correspondiente.

- Claro pagará hasta \$350 por concepto de penalidad o restantes de plazos de equipo a clientes que no hayan recibido un pago por el mismo concepto, en un periodo de 12 meses o más.
- Para comenzar el procesamiento de reembolso en Claro, la factura debe estar al día.
- El reembolso será remitido mediante cheque a nombre del titular de la cuenta o un crédito a la factura del cliente a base del cargo de la penalidad pagada por la cancelación de contrato o los restantes plazos en un acuerdo de pago a plazos de equipos.
- El reembolso por cheque lo recibirá a vuelta de correo dentro de un periodo de ocho (8) semanas, a partir de la entrega de la factura que refleje el cargo por penalidad pagado. Este será emitido a nombre del titular de la cuenta base del cargo de penalidad o los plazos restantes de equipo. Sólo se pagará el cargo de penalidad, no balances pendientes, ni impuestos.
- El reembolso por crédito a la cuenta del cliente lo recibirá en un periodo de ocho (8) semanas, a partir de la entrega de la factura que refleje el cargo por penalidad pagado. Sólo se pagará el cargo de penalidad, no balances pendientes, ni impuestos.
- Se reembolsará hasta \$350 por concepto de pago de penalidad o los plazos pendientes en un acuerdo de pago a plazos de equipos por línea activada con Claro.
- Clientes con deuda deberán cubrir las mismas, para cualificar al pago de penalidad. Se considera deuda desde \$0.01. Si el cliente no paga la deuda, no cualificará para el pago de penalidad por concepto de cancelación.
- En los casos donde el cliente regrese a Claro y se le haya eximido de los cargos de penalidad o deuda previa, no se procesará reembolso si la deuda previa fue cancelada mediante ajuste.
- No serán aceptadas solicitudes de reembolso en las tiendas y/o Centros de Atención a Clientes.

Ciertas ofertas no aplican con el Pago de penalidad o restante de plazos de equipos.