

Términos y Condiciones de pago de penalidad:

El pago de cancelación aplica cuando el cliente activa una línea con o sin portabilidad en cualquier plan residencial en 2PLAY o 3PLAY de 10M en adelante en contrato de 24 meses. 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, acompañado de copia de la factura, que contenga el cargo de la penalidad por cancelación. Una solicitud por cada línea portada o suscrita. 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 de terminación temprana de contrato, el cliente debe haberse suscrito a un plan de 2Play residencial o 3Play con IPTV de 10M en adelante con contrato de 2 años.
- 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, no balances pendientes, ni impuestos.
- Claro pagará hasta \$200 por concepto de penalidad 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.
- 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. Sólo se pagará el cargo de penalidad, no balances pendientes, ni impuestos.
- Se reembolsará hasta \$200 por concepto de pago de penalidad por línea activada con Claro.
- Se reembolsará si el cliente no haya dejado deuda previa o tenga deuda existente con Claro. Todo cliente con deuda mayor a \$100.00 y menor a 5 años no cualifica para el reembolso por pago de penalidad.
- Para que el cliente cualifique para el reembolso de pago de penalidad, el cliente tiene que evidenciar haber pagado en su totalidad la deuda previa.

- En los casos en los que el cliente regrese a Claro y se le exima de los cargos de penalidad o deuda previa, el reembolso NO se procesará si la deuda previa fue cancelada mediante ajuste como acto de buena fe.
- No serán aceptadas solicitudes de reembolso en las tiendas y/o Centros de Atención a Clientes.