

8 de noviembre del 2024

Términos y Condiciones de Oferta para el Pago de Balance de Equipo Móvil y Accesorios en Portabilidad

El pago para el balance de equipo móvil y accesorios adeudados a la competencia, hasta un máximo de \$800.00, aplica exclusivamente cuando el cliente porta su número desde la competencia y activa el servicio en un plan individual de \$50.00 o más por línea, o en un plan familiar, bajo una de las siguientes opciones: (1) **Programa Claro Update Plus o financiamiento**, donde el cliente deberá adquirir un nuevo equipo mediante un plan de pago a plazos con una duración de 24, 30 o 36 meses. Esta opción está limitada a una oferta por suscriptor, con un máximo de 5 líneas. (2) **Programa Bring Your Own Phone (BYOP)**, en el cual el cliente puede traer su propio dispositivo, siempre que esté desbloqueado y sea compatible con la red de Claro. El dispositivo debe estar desbloqueado antes de iniciar la transferencia del número (“*port-in*”). Esta opción está limitada a una oferta por suscriptor, con un máximo de 5 líneas. El saldo cubierto incluye únicamente los pagos pendientes de dispositivos móviles y accesorios adquiridos con la compañía anterior. Sujeto a que, no más tarde de los 60 días siguientes a la activación, Claro reciba una solicitud por línea a través de <https://www.claropr.com/personas/app/pago-de-balance-movil-reembolso/> y acompañada de copia de la factura o foto (“*print screen*”) de la aplicación web, que contenga - el balance restante de plazos de equipo del proveedor anterior. La factura o foto (“*print screen*”) tiene que ser de los cargos del mes en que se realizó la portabilidad a Claro. No se aceptarán facturas o fotos (“*print screens*”) con fechas anteriores. No serán aceptadas ni procesadas solicitudes incompletas, dejadas en Centros de Atención al Cliente (CACs), puntos de venta, o recibidas después de los 60 días desde la fecha de activación. El pago para el balance de equipo móvil y accesorios tardará de 15 a 30 días laborables a partir de la entrega de la solicitud completada, según detallado arriba, y está sujeto a que la cuenta esté activa y al día en los pagos. Claro sólo pagará el cargo de los plazos restantes del balance de equipo en un acuerdo de pago a plazos de equipos o accesorios con la competencia. El pago no incluirá otros balances pendientes en la cuenta del cliente con el otro proveedor, incluyendo impuestos, penalidades u otros cargos. El pago será remitido mediante cheque a nombre del titular de la cuenta o mediante un crédito a la factura del cliente, a selección del cliente. El pago mediante cheque será enviado por correo regular dentro de un periodo de 15 a 30 días laborables a partir de la entrega de la solicitud completada, según detallado más arriba. El pago mediante crédito a la cuenta del cliente se recibirá en un periodo de

15 a 30 días laborables a partir de la entrega de la solicitud completada, según detallado anteriormente. Clientes con deudas pendientes en Claro deberán saldar las mismas para cualificar al pago de balance de equipo en portabilidad. Se considera deuda desde \$0.01. Si el cliente no paga la deuda, no cualificará para el pago por concepto de los plazos restantes del balance de equipo y accesorios. En aquellas circunstancias particulares en las que Claro, a su entera discreción y facultad, exima al cliente que está regresando a Claro del pago de una deuda previa y le cancele el balance pendiente, no aplicará el pago del balance de equipo móvil y accesorios en portabilidad de esta oferta.

Si un cliente recibe el beneficio de pago de balance de equipo y posteriormente realiza una portabilidad a otro proveedor (“port-out”), no calificará para otro pago de balance de equipo por un periodo de 24 meses de completada la portabilidad. Ciertas ofertas no cualifican para el pago de balance de equipo móvil y accesorios. Condiciones específicas de esta oferta para el pago de balance en portabilidad por concepto de accesorios: **Relojes**. Si el cliente trae un reloj LTE (con SIM card) de la marca Apple (“Apple Watch”), tendrá que activar el servicio de Claro Smartwatch por un costo de \$10.00 mensuales, lo cual le permitirá utilizar los servicios de su plan de smartphone en el reloj como una línea secundaria. El servicio Claro Smartwatch sólo está disponible para relojes Apple Watch. En caso de que el cliente traiga un reloj LTE con SIM card (e-SIM) de cualquier otra marca que no sea Apple, Claro no podrá activar el servicio Claro Smartwatch, por lo que el reloj no podrá ser utilizado en modo Wi-Fi + Cell. Este reloj sólo podrá ser utilizado en modo Wi-Fi (sin SIM card/e-SIM), lo que significa que no funcionará como una línea secundaria y deberá estar cerca del teléfono para poder acceder a todas sus funcionalidades. **Tablets**. Si el cliente trae una Apple iPad LTE o *tablet* LTE de cualquier marca, que tenga SIM card, tendrá que activar el plan de Internet on the Go o incluir la *tablet* o iPad como línea adicional en cualquier plan familiar RED.

Los audífonos, relojes, iPads, *tablets*, bocinas o cualquier otro accesorio que se incluyan en el pago de balance de equipo y accesorio, no tendrán garantía con Claro, pues no fueron adquiridos en Claro. **Claro no se hace responsable si los accesorios traídos de la competencia no son compatibles con los equipos adquiridos en Claro o con la red de Claro.**