SOLICITUD DE REEMBOLSO / PAGO PENALIDAD EN PORTABILIDAD

INSTRUCCIONES

Paso 1 – Solicita tu portabilidad con Claro.

Paso 2 – Solicita tu Reembolso por Pago de Penalidad Temprana de Contrato o Penalidad de Pago a Plazos de Equipo:

1. Favor completar esta hoja con la información solicitada. De estar solicitado reembolso para más de una línea, favor completar una hoja por cada portabilidad solicitada con Claro.
2. Enviar esta solicitud en o antes de 60 días calendario a partir de la fecha de activación de su cuenta en Claro.
3. Una vez completada la solicitud favor enviarla junto con la factura final de su proveedor anterior, la cual indique el cargo por concepto de penalidad por terminación temprana de contrato:
   a. Por correo a la siguiente dirección postal, a
      Claro Pago de Penalidad
      PO Box 70367 - San Juan, PR 00936-8366
   b. Por correo electrónico a pagopenalidad@claropr.com. En el sujeto (*subject*) debe indicar los números de celular portados para los cuales está reclamando el reembolso por concepto de pago de penalidad temprana o penalidad de pago de equipo a plazos.

Nota aclaratoria: Las direcciones arriba provistas son únicamente para recibir y procesar solicitudes de reembolso. No se atenderán reclamaciones y/o solicitudes de estados de reembolso.

Paso 3 – Conocer el status de tu Solicitud de Pago de Penalidad Temprana de Contrato o Penalidad de Pago de Equipo a Plazos:

1. Para conocer el estatus de tu solicitud de reembolso favor de comunicarte al (787) 763-3333. Este proceso de reembolso puede tardarse hasta 8 semanas, a partir de la fecha de recibo de esta solicitud.

Información Importante:

1. No serán aceptadas solicitudes de reembolso en las tiendas y/o Centros de Atención a Clientes.
2. Para cualificar para el reembolso de la penalidad temprana de contrato o penalidad de equipo a plazos, el cliente debe haber cambiado a un plan Claro Update Individual o Familiar, o a un plan Pospago familiar con contrato de 2 años, de $40.00 mensual por línea o más. El cliente también debe de haber entregado un equipo en Trade In al momento de la activación, la valorización del equipo entregado se acreditará en la cuenta del cliente.
3. 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.
4. Para comenzar procesamiento de reembolso en Claro, la factura debe estar al día.
5. El reembolso será remitido mediante cheque a nombre del titular de la cuenta a base del cargo de la penalidad pagada por la cancelación de contrato o los plazos restantes en un acuerdo de pago de equipo a plazos.
6. El reembolso 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. ***Solo se pagará el cargo de penalidad, no balances pendientes, ni impuestos***.
7. Solo 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.

SECCIÓN I

Nombre: _____ Apellidos: _____
(Favor ingresar el nombre del titular de la cuenta en Claro)

Dirección Postal: _____

Pueblo _____ Zip Code _____

Número Portado: _____ Número de Contacto: _____
(Número de teléfono para el cual está reclamando el reembolso)

Número de Cuenta Claro: _____

SECCIÓN II

Compañía anterior: ☐ ATT ☐ T-Mobile ☐ Sprint ☐ Otros Fecha de Activación: _____

Cantidad pagada por concepto de penalidad: $_____
(Favor no incluir cargos de IVU y otros impuestos)

Cantidad pagada por concepto de pago a plazos de equipos: $_____
(Favor no incluir cargos de IVU y otros impuestos)