



SOLICITUD DE REEMBOLSO / PAGO PENALIDAD EN PORTABILIDAD

INSTRUCCIONES

Paso 1 – Solicita tu portabilidad numérica con Claro.

Paso 2– Solicita tu Reembolso por Pago de Penalidad:

- Favor completar esta hoja con la información solicitada. De estar solicitando reembolso para más de una línea, favor completar una hoja por cada reembolso solicitado.
- Enviar esta solicitud en o antes de **60 días calendario** a partir de la fecha de instalación de su servicio en Claro.
- Una vez completada la solicitud, favor enviarla junto con la factura final de su proveedor anterior que no exceda más de 60 días, 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 00936-8367
 - b. Por correo electrónico a pagopenalidad@claropr.com. En el sujeto (*subject*) debe indicar "Portabilidad Fijo" e incluir los números de teléfono portados para los cuales está reclamando el reembolso por concepto de pago de penalidad.

Nota Aclaratoria: Las direcciones arriba provistas son únicamente para recibir y procesar solicitudes de reembolso. No serán atendidas reclamaciones ni solicitudes de estatus de reembolso.

Paso 3 – Conocer el status de tu Solicitud de Pago de Penalidad:

- Para conocer el estatus de tu solicitud de reembolso favor de comunicarte al (787) 775-0000. El proceso de reembolso puede tardarse hasta 8 semanas, a partir de la fecha de recibo de esta solicitud.

Información Importante:

NO SERAN PROCESADAS SOLICITUDES INCOMPLETAS O RECIBIDAS DESPUES DE 60 DIAS DE LA FECHA DE INSTALACION DE LA CUENTA

- No serán aceptadas solicitudes de reembolso en las tiendas y/o Centros de Atención a Clientes.
- Para cualificar para el reembolso de la penalidad el cliente debe haber portado a uno de los siguientes planes:
 - a. **2Play (línea Ilimitado PR +internet) con contrato de 10M en adelante.**
 - b. **3Play (línea Ilimitado PR +Internet + IPTV) con contrato de 24 Meses de 10M en adelante.**
- Para comenzar con el procesamiento de reembolso la cuenta deber estar al día.
- El reembolso será remitido mediante cheque a nombre del titular de la cuenta o crédito a la nueva cuenta en Claro, a base del cargo de la penalidad pagada por la cancelación hasta un máximo de \$200.00.
- El reembolso mediante 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. **Solo será pagado el cargo de penalidad, no balances pendientes, ni impuestos.**

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 Liberty Choice Direct TV Otros Fecha de Instalación: _____

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

Método de reembolso: Cheque a vuelta de correo Crédito a la cuenta