



## PAGO PENALIDAD EN PORTABILIDAD FIJO PYMES SOLICITUD DE REEMBOLSO

### INSTRUCCIONES PARA CUENTAS PYMES

**Paso 1 – Solicita tu portabilidad con Claro.**

**Paso 2 – Solicita tu Reembolso por Pago de Penalidad Temprana de Contrato:**

1. Favor completar esta hoja con la información solicitada. De estar solicitando reembolso para más de una línea, favor completar una hoja por cada portabilidad de línea(s) o cancelación de internet solicitado con Claro en cuentas separadas. Para todas las líneas bajo una misma cuenta podrán utilizar una sola solicitud de reembolso.
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: Departamento Ventas a Empresas  
**Pago de Penalidad Pymes – Servicio BCC**  
**PO Box 11942**  
**San Juan, PR 00922-1942**
  - b. Por correo electrónico **Servicio\_BCC@claropr.com** En el asunto (*subject*) debe indicar los números portados para los cuales está reclamando el reembolso por concepto de pago de penalidad temprana de contrato.

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

**Paso 3 – Conocer el estatus de tu Solicitud de Pago de Penalidad Temprana de Contrato:**

1. Para conocer el estatus de tu solicitud de reembolso favor de comunicarte al (787) 792-6262. 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 Claro y/o Centros de Atención a Clientes.
2. El pago por reembolso de la penalidad por cancelación temprana aplica sólo cuando el cliente fijo PYMES realiza portabilidad numérica a Claro y lo activa en cualequier plan de voz + internet de 50 Megas en adelante y posee una cuenta activa o se suscribe a un servicio móvil de Pospago, Financiamiento o Internet On-the-Go, con contrato de (2) dos años.
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 o la misma se elimina por ajuste, 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 de la entidad o compañía a quien esté la cuenta a base del cargo de la penalidad pagada por la cancelación de contrato.
6. El reembolso lo recibirá a vuelta de correo dentro de un período 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. Sólo se reembolsará hasta \$200 por concepto de pago de penalidad por cada línea activada y portada a Claro o servicios de internet (Naked Internet) que aplique, muestre evidencias y cumpla con los requerimientos descritos en este documento cuando el cliente es convergente. Cuando el cliente no sea convergente se reembolsará hasta \$100, por línea activada con Claro. Sólo aplica a portabilidades de líneas fijas o cancelaciones del servicio de internet fijo (Naked Internet) hasta un máximo de 10 servicios por cliente.

**SECCIÓN I**

Nombre de la Compañía: \_\_\_\_\_  
(Favor ingresar el nombre de la entidad o compañía que estará la cuenta en Claro)

Persona Contacto: \_\_\_\_\_ Teléfono Contacto: \_\_\_\_\_  
(Favor ingresar el nombre de la persona encargada/autorizada de la cuenta en Claro)

Dirección Postal: \_\_\_\_\_ Pueblo \_\_\_\_\_ Zip Code \_\_\_\_\_

### Números Portados o Conexión de Internet DSL (Naked DSL)

1.	2.	3.	4.	5.
6.	7.	8.	9.	10.

**SECCIÓN II**

Compañía anterior:  \_\_\_\_\_ Fecha de Activación: \_\_\_\_\_

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

Número de Cuenta en Claro: \_\_\_\_\_