



SOLICITUD DE REEMBOLSO / PAGO DE BALANCE DE EQUIPO Y ACCESORIOS EN PORTABILIDAD

INSTRUCCIONES PARA CUENTAS PYMES

Paso 1 – Solicita tu portabilidad con Claro.

Paso 2 – Solicita tu Reembolso por Pago de Balance de Equipo y/o accesorios:

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 solicitada con Claro en cuentas separadas. Para todas las líneas bajo una misma cuenta, hasta un máximo de 5 líneas, 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 balance de equipo y/o accesorios;
 - a. Por correo electrónico **Servicio_BCC@claropr.com**. En el asunto (*subject*) debe indicar los números de celular portados para los cuales está reclamando el reembolso por concepto de pago de balance de equipo.

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 estatus de tu Solicitud de Reembolso de Pago de Balance de Equipo y/o accesorios:

Para conocer el estatus de tu solicitud de reembolso favor de comunicarte al (787) 792-6262. Este proceso de reembolso puede tardar 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 Pago de Balance de Equipo y accesorios, el cliente debe haber completado la portabilidad y haber adquirido un equipo en Financiamiento, con un plan individual o multilínea de \$60.00 mensual por línea o más. Para recibir la cantidad de \$800 del Pago de Balance de Equipo y/o accesorios, además debe tener o activarse con algún servicio de fijo (2Play-Telefonía+Internet, 3Play-Telefonía+Internet+TV y/o Claro Oficina/FWA).
3. Si el cliente trae una Tablet LTE de cualquier marca, o sea que tiene SIM Card, deberá activarla en un plan de Internet On-The-Go, o incluirla como línea adicional en cualquier plan multilíneas Business Red.
4. Clientes con deuda deberán cubrir las mismas, para cualificar para el Pago de Balance de Equipo y accesorios. Se considera deuda desde \$0.01. Si el cliente no paga la deuda, no cualificará para el Pago de Balance de Equipo y accesorios por concepto de cancelación.
4. Para comenzar procesamiento de reembolso en Claro, la factura debe estar al día.
5. El reembolso será remitido a vuelta de correo en cheque a nombre del titular, entidad o compañía a quien esté la cuenta o como un crédito a la factura a base del cargo de los restantes plazos del balance del equipo y/o accesorios.
6. Claro tendrá hasta ocho (8) semanas, a partir de la entrega de la factura que refleje el cargo por balance de equipo y/o accesorios pagados. **Sólo se pagará el cargo de balance de equipo y accesorios, no balances pendientes, ni impuestos.**
7. Sólo se reembolsará hasta \$800 (cliente convergente) o \$650 (clientes no convergentes) por concepto de Pago de Balance de Equipo y accesorios por línea activada con Claro en un acuerdo de pago a plazos de equipos. Claro NO cubrirá el exceso del balance de \$800/\$650 por equipo y accesorios.
8. Reembolso válido hasta 5 líneas por cliente.
9. Oferta aplica a programas de pago a plazos de equipos que porten a Claro y tengan balance de equipo con el proveedor anterior. **La oferta no aplica para contrato de la competencia.**
10. Cliente deberá permanecer un mínimo de 12 meses en un plan de \$50.00 o más, aun cuando Claro haya reembolsado o acreditado a la cuenta el monto correspondiente.
11. Los audífonos, relojes, iPads, tablets, bocinas o cualquier otro accesorio que se incluyan en el Pago de Balance de Equipo y Accesorios, no tendrán garantía con Claro, pues no fueron adquiridos en Claro.
12. Sólo se aplicará a los accesorios elegibles a este programa.
13. Ciertas ofertas no aplican con el Pago de Balance de Equipo.

SECCIÓN I

Nombre de la Compañía: _____ Número de Cuenta Claro: _____
(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 para los cuales está reclamando el reembolso

| | | | | |
|----|----|----|----|----|
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. |
|----|----|----|----|----|

SECCIÓN II

Compañía anterior: Liberty T-Mobile Otros _____ Fecha de Activación: _____

Deseo recibir el reembolso: Por medio de cheque _____ Crédito a la cuenta _____

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