

MANUAL DEL CLIENTE CLAROCHIP

En el presente manual se establecen las condiciones para la prestación del servicio público de comunicaciones personales (PCS) por Claro (servicios de voz, transmisión de datos e Internet, entre otros que permite la tecnología utilizada por CLARO), las cuales EL CLIENTE declara conocer y aceptar al momento de hacer efectiva la activación del servicio.

I. CLAROCHIP INTERACTIVO

Es un microprocesador con una memoria que permite personalizar y almacenar información como números de teléfono, códigos de seguridad y una serie de servicios, es portátil y puedes cambiar a otro equipo GSM que funcione en las bandas de 850 y 1900 MHz.

II. CÓDIGOS PIN Y PUK

Son códigos que vienen con tu ClaroChip y son la puerta de acceso al uso de tu servicio al encender tu Claro, siempre que hayas activado el código PIN1 original.

El código PUK es un código de seguridad que permite desbloquear el ClaroChip si te equivocaste tres (03) veces al momento de ingresar tu PIN. Si te equivocas diez (10) veces al ingresar tu PUK, el ClaroChip se bloquea quedando inutilizable. En este caso, tendrás que adquirir un nuevo ClaroChip, bajo la modalidad de reposición conservando tu mismo número.

III. SERVICIO PREPAGO

III.1 ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Te recordamos que el servicio solo podrá ser activado una vez que se hayan registrado tus datos personales, conforme lo dispone la normativa vigente.

III.2 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

En caso pierdas la posesión del equipo celular y/o del Claro Chip, deberás informar inmediatamente de ello a Claro acercándote a un centro de Atención al Cliente (CAC) o llamando sin costo al 123 (para clientes postpago, prepago y control), al 135 (para clientes corporativos) desde tu celular Claro, o al 0801-123-23 desde cualquier teléfono fijo (a costo de llamada local), siendo responsable por la utilización del servicio hasta el momento en que Claro haya sido debidamente informado y se solicite la suspensión o bloqueo de la línea.

Recuerda que tienes la obligación de utilizar debidamente el servicio conforme al uso para el cual fue contratado, así como a no realizar una utilización indebida o fraudulenta del servicio o de la(s) línea(s) involucrada(s), conforme a la normativa vigente. En caso se verifique, observando el procedimiento establecido en la normativa, alguno de los supuestos de uso indebido del servicio (illegal Landing, call back, by pass, arbitraje, local breakout, entre otros) o (i) la comercialización del tráfico al margen de un acuerdo suscrito con Claro con dicho objeto; o (ii) la reventa y/o desnaturalización del uso personal del servicio y/o la utilización indebida o fraudulenta de cualquiera de la(s) línea(s) o servicio de la(s) línea(s) involucrada(s) y/o el uso de la(s) línea(s) contratada(s) para el desvío y/o terminación de tráfico en la red de Claro, Claro podrá optar por suspender el servicio de una o de todas las líneas contratadas o dar por terminado el contrato de abonado, negándose a la contratación del servicio en el futuro.

III.3 DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Si en el plazo de sesenta (60) días desde la activación de la línea o desde la realización de la última recarga, no efectúas otra recarga, quedarás con el servicio restringido (no podrás realizar ningún tipo de tráfico saliente por no contar con saldo, pudiendo comunicarte únicamente al servicio de atención al cliente y números gratuitos o de emergencia) por un periodo máximo de doscientos diez (210) días. Luego de este periodo, si la línea se mantiene sin recargar por sesenta (60) días adicionales (es decir, el día 270 desde la activación de la línea o la última recarga) se procederá a la baja del servicio, enviándose un mensaje informativo (SMS) con quince (15) días de anticipación.

En este estado, quedarás definitivamente sin servicio y perderás tu número telefónico como consecuencia de ello. En caso el saldo expire sin que hayas hecho uso de su totalidad, podrás recuperarlo solo si efectúas una nueva recarga dentro de los doscientos diez (210) días posteriores a la fecha de recarga.

Si tu línea está suspendida a causa de pérdida o robo, es importante que la línea sea repuesta antes de los noventa (90) días después de haber sido bloqueada. Si luego de este periodo de tiempo la línea se mantuviera bloqueada, será desactivada y perderás tu número.

IV. SERVICIO POST PAGO

IV.1 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO Y BLOQUEO DE LA LÍNEA Y EQUIPO EN CASO DE ROBO, PÉRDIDA O SUSTRACCIÓN

En caso pierdas la posesión del equipo celular y/o del ClaroChip, deberás informar inmediatamente de ello a Claro y solicitar el bloqueo de tu equipo y línea acercándote a un centro de Atención al Cliente (CAC) o llamando al 123 (Post Pago), al 135 (Corporativo) o al 0801-123-23 desde cualquier teléfono fijo (a costo de llamada local), siendo responsable por la utilización del servicio hasta el momento en que Claro haya sido indebidamente informado y se solicite la suspensión o bloqueo de la línea.

IV.2 DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Si tu línea está suspendida a causa de pérdida o robo, es importante que la línea sea repuesta antes de los treinta (30) días después de haber sido bloqueada. Si luego de este periodo de tiempo la línea aún no ha sido repuesta ésta será desactivada y perderás tu número.

IV.3 CICLO DE FACTURACIÓN

Dependiendo de la fecha de activación del servicio, Claro te asignará un periodo de facturación del servicio.

V. DESBLOQUEO DE EQUIPO TERMINAL

En caso hayas adquirido un equipo terminal con condiciones económicas especiales, éste cuenta con una restricción temporal de acceso a la red de otros operadores por el plazo de doce (12) meses, computados desde la fecha de su adquisición, conforme a la normativa vigente. Una vez transcurrido el plazo mencionado en el Acuerdo para la adquisición de equipos con descuento especial (APADECE), podrás solicitar el levantamiento de la restricción temporal (desbloqueo del equipo terminal), el cual se hará efectivo en el plazo máximo de dos (02) días útiles, debiendo sumarse el término de la distancia. El desbloqueo del equipo terminal no procederá en casos que a) el equipo no haya sido adquirido a CLARO; b) El equipo se encuentre reportado como robado o extraviado; o c) tus datos no sean válidos o no coincidan con los que obran en los registros de Claro.

VI. RESTRICCIONES DEL SERVICIO

1. Las llamadas que no puedes hacer desde tu celular son a teléfonos satelitales (excepto los planes Post Pago y Corporativos).
2. Ten en cuenta que pueden existir zonas donde eventualmente no sea posible acceder a los servicios por razones técnicas, climáticas o por causas ajenas al control de CLARO o la existencia de zonas con señal débil o nula.

VII. SERVICIOS

El servicio contratado incluye diversos servicios adicionales y facilidades preactivadas tales como:

1. **Consulta de Saldo:** llamando sin costo al *777 ó *777# (para Prepago), 124 (para Post Pago) desde tu celular o para Consulta de Consumo, al 136 (Corporativo) o enviando un mensaje de texto (SMS) con la palabra "SALDO" al número 777 (Prepago) ó 629 (Postpago).
2. **Internet Claro:** permite tener acceso a Internet desde tu celular a través de nuestras tecnologías GPRS/EDGE y 3G.
3. **Servicios activados** (para Prepago): Roaming internacional, Multimedia Messaging Service (MMS), Clarodata, GPRS, entre otros.
4. **Servicios adicionales activados** (para Post Pago): Multimedia Messaging Service, ClaroData, GPRS, Roaming Internacional, entre otros.
Para contar con mayor información acerca de estos servicios adicionales, visita la página web: www.claro.com.pe (sección Móvil Prepago y Postpago) y/o www.ideasclaro.com.pe
5. El cobro se SMS (nacional e internacional) es por SMS enviado. La recepción del mismo está sujeta a la existencia de un acuerdo entre operadores. Detalle de los operadores internacionales en www.claro.com.pe (sección roaming internacional).

VIII. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. OSIPTEL: Llamar al 0801-12121 ó al (01)2251313.
 2. CLARO: Llamar sin costo desde tu celular Claro al 123 (Prepago y Post Pago), al 135 (Corporativo) o al 0-801-123-23 (costo de llamada local para Prepago, Post Pago y Corporativo).
- A través de estos números podrás hacer consultas sobre Claro y sus puntos de venta, lugares y formas de pago, bloqueo de ClaroChip y equipo por robo o pérdida, servicios que has contratado, nuevos servicios, cobertura, promociones vigentes, uso del celular, tarifas, cambio de tarifas, avería de equipos, entre otros.

CONDICIONES DE GARANTÍA Y SERVICIO TÉCNICO

A continuación te indicamos cómo acceder al Servicio Técnico Autorizado de Claro (STA), así como las condiciones de garantía de tu equipo:

1. CLARO garantiza el funcionamiento de los equipos que comercializa durante 12 meses y durante 6 meses para las baterías, handsfrees y cargadores. Los demás accesorios tendrán garantía de 3 meses. Los plazos de garantía se calculan desde la fecha de adquisición impresa en la boleta/factura de compra cubriendo la reparación sin costo de todos aquellos defectos originados por fallas de fabricación. El Servicio Técnico Autorizado de CLARO (STA) sólo será responsable de la atención de equipos y/o accesorios comercializados por CLARO o sus Centros de Venta Autorizados. Para hacer efectiva la garantía, deberás presentar en el STA, el equipo y/o accesorios averiados junto con la boleta/factura de compra. Los equipos que presenten defectos de fábrica, estando en garantía, serán reparados y, en el caso de no ser posible la reparación, serán cambiados por uno del mismo modelo o un equivalente que se encuentre en perfectas condiciones de funcionamiento, el cual podría no tener la condición de nuevo. La garantía no cubre limpieza del equipo ni las piezas expuestas al exterior que hayan sido rayadas, dañadas o que presenten alteraciones estéticas ni cubre estuches.
2. En caso que efectúes un cambio de equipo, el equipo averiado pasará a ser propiedad de CLARO.
3. Quedan expresamente excluidos de esta garantía los equipos y/o accesorios que presenten alguna de las siguientes circunstancias: a) Golpes, quiñes, rupturas, rajaduras, derrame de líquido de pantalla, evidencia de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación; b) Manipulación o intervención del usuario o terceros no autorizados; c) Uso contrario al indicado en el Manual y/o Guía del Usuario; d) Uso de accesorios que no sean originales o no aprobados por el fabricante; y, e) Bloqueados por robo.
4. En cualquiera de las circunstancias anteriores o cuando haya terminado el período de garantía, deberás asumir el costo no reembolsable de S/. 25 por el diagnóstico al ingresar el equipo a revisión para que el STA determine: **(i)** la posible falla del equipo y presupuesto de reparación para tu aceptación; o, **(ii)** de ser el caso, el carácter irreparable del equipo. Esta cotización tendrá 15 días útiles de vigencia a partir de la fecha en que haya sido puesta en tu conocimiento y siempre que durante dicho plazo no hayan variado las condiciones de ingreso del equipo y/o accesorio. Para el caso de equipos que presenten evidencia de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación, éstos deben ser revisados nuevamente una vez transcurrido el plazo de 15 días antes indicado.
5. La cotización te será informada mediante llamada al número de celular o al teléfono de contacto señalados en el anverso. Si eres cliente Postpago podrás solicitar el cargo del servicio de diagnóstico así como el cargo de la reparación del equipo en una (1) cuota en la facturación siguiente. Si eres cliente Prepago y Control deberás efectuar el pago del cargo del servicio de diagnóstico y reparación en el mismo centro de atención CLARO.
6. La reparación de un equipo fuera de garantía está sujeta, en todos los casos, a la superación de las pruebas finales del STA. En caso de no pasar las pruebas será declarado irreparable sin que proceda la devolución del pago por diagnóstico. CLARO no se responsabiliza por la imposibilidad de reparación de equipos diagnosticados por el STA como fuera de garantía.
7. Las reparaciones de equipos en garantía y de equipos fuera de garantía por plazo y/o por presentar golpes, rupturas, rajaduras y/o quiñes están garantizadas por 3 meses a partir de la fecha de su entrega, siempre que no varíen las condiciones del equipo.
8. Si no recoges tu equipo en el plazo de 30 días calendarios, contados desde que se le informe la finalización de la revisión o reparación del mismo, pagarás S/. 3 por cada día que el equipo permanezca en el almacén. Pasados los 60 días calendarios, CLARO podrá rematar el equipo para hacerse cobro del referido costo de almacenamiento.
9. CLARO garantiza el suministro de repuestos y accesorios únicamente dentro del plazo de garantía del equipo adquirido.
10. CLARO garantiza que el STA utilizará repuestos en perfectas condiciones de funcionamiento, los cuales podrían no tener la condición de nuevos.
11. CLARO no ofrece el servicio de préstamo de equipos y/o accesorios. En el caso de que, a modo de liberalidad, Claro otorgue un equipo y/o accesorios en calidad de préstamo, deberán ser devueltos en las mismas condiciones físicas y operativas en que fueron entregados; en caso se devuelvan

con averías, se cargará el costo de reparación de los mismos en una (1) cuota en la facturación siguiente. En caso de pérdida o robo del equipo o accesorios dados en préstamo, de encontrarse irreparables o de no ser devueltos en un lapso de 48 horas luego de que eres informado por el STA del diagnóstico de tu equipo, se cargará el valor de reposición del equipo y/o accesorios dados en préstamo en una (1) cuota en la siguiente facturación. Para el caso de clientes Prepago y Control el pago de los costos de reparación o reposición de equipos o accesorios entregados en préstamo deberán ser efectuados en el mismo centro de atención CLARO.

CLARO te recomienda realizar una copia de seguridad de la información almacenada en la memoria de tu equipo (fotos, vídeos, agenda, directorio telefónico, melodías, etc.). Asimismo, el cliente acepta que durante el diagnóstico y/o reparación del equipo podría perderse dicha información liberando a CLARO de toda responsabilidad. Finalmente, CLARO te informa que debes conservar en buen estado todos los accesorios, caja y manuales originales, así como el resto del contenido del pack, durante el periodo de garantía de tu equipo.

Para mayor información comunicarse con nuestro Servicio de Atención al Cliente llamando desde cualquier celular CLARO al 123 ó al 135, o desde una línea fija al 0-801-123-23 (costo de llamada local) o ingresando a www.claroenlinea.com.pe (sección Orden de Servicio Técnico).

Nombres y Apellidos del Representante Legal, EL CLIENTE	Firma del Representante Legal EL CLIENTE	Tipo y N° de Doc. Id ent.
--	---	---------------------------


AMÉRICA MÓVIL PERÚ S.A.C.
Rodrigo Arosemena Ruiz-Huidobro
Representante Legal

La información contenida en este documento forma parte integrante del Acuerdo PCS, el cual EL CLIENTE declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad la información contenida en el mismo, y recibido un original, dejando constancia de ello mediante su firma en el presente documento.

