

En el presente manual se establecen las condiciones para la prestación del servicio público de comunicaciones personales (PCS) y las condiciones de garantía y servicio técnico brindado 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 GSM que funcione en la banda de 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

1. Coloca tu ClaroChip en el equipo (para ello revisa el manual del fabricante del equipo).
2. Enciende tu equipo.
3. Activa tu línea llamando al número \*2582, si adquiriste tu ClaroChip en un Centro de Atención al Cliente (CAC) ó al \*735, si adquiriste tu ClaroChip en un Distribuidor Autorizado Claro (DAC).
4. Registra tus datos personales llamando al 123.

Te recordamos que el registro de tus datos personales es obligatorio y que el mismo es necesario para la activación del servicio de casilla de voz.

### III.2 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

En caso el abonado pierda la posesión del equipo celular y/o del ClaroChip, deberá informar inmediatamente de ello a Claro acercándose a un Centro de Atención al Cliente (CAC) o llamando al 123, siendo responsable por la utilización indebida del servicio hasta el momento en que Claro haya sido debidamente informado y se solicite la suspensión o bloqueo de la línea.

Claro podrá optar por suspender el servicio de una o todas las líneas contratadas por EL CLIENTE, de inmediato, sin previo aviso ni responsabilidad alguna, en los casos que EL CLIENTE use indebidamente el servicio en el entendido que el servicio es brindado para ser utilizado como servicio de abonado, conforme a lo establecido en el presente documento y la normativa vigente. Además de los supuestos de uso indebido establecidos en la normativa vigente (illegal landing, call back, by pass, arbitraje, local breakout, entre otros), se entenderá también para estos efectos por uso indebido entre otros (i) la evidencia de un consumo anómalo o picos intermitentes e inusuales de tráfico del servicio contratado o cualquiera de sus componentes, notoriamente distinto al consumo del cliente en periodos anteriores o en su defecto a un abonado estándar de la misma categoría; (ii) la comercialización del tráfico al margen de un acuerdo suscrito con Claro con dicho objeto; (iii) 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 o 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 de larga distancia internacional en la red de Claro. Sin perjuicio de lo anterior, Claro podrá restringir parcialmente la prestación del servicio, bloqueando el acceso a servicios tales como larga distancia, y/o suspendiendo servicios suplementarios u otras facilidades contratadas o suspendiendo parcial (llamadas salientes) o totalmente el servicio.

### III.3 DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Si no activas tu línea Prepago (realizando la primera llamada) por un lapso de doce (12) meses desde su compra, ésta será desactivada y perderás la línea.

Si en el plazo de sesenta (60) días desde la activación de la línea o desde la realización de la última recarga, EL CLIENTE no hace otra recarga, no podrá realizar llamadas por un periodo máximo de Manual del Cliente ClaroChip 128KB doscientos diez (210) días.

Luego de este periodo, si la línea se mantiene sin recargar por los próximos sesenta (60) días (día 270 desde la activación o última recarga) se procederá a la baja del servicio, enviándose un mensaje informativo

(SMS) acerca de la cancelación de la línea, con quince (15) días de anticipación.

En cualquier caso, si el estado descrito persiste, el día trescientos treinta (330) se procederá a la baja del servicio, enviándose un mensaje informativo acerca de la cancelación de la línea, con quince (15) días de anticipación.

En caso el saldo expire sin que EL CLIENTE haya hecho uso de su totalidad, podrá ser recuperado sólo si EL CLIENTE 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.

En caso EL CLIENTE haga uso indebido del servicio conforme a lo establecido en el segundo párrafo del numeral III.2 anterior CLARO podrá proceder a cortar definitivamente el servicio, bastando para ello que el uso indebido se haga con una sola de las líneas contratadas. En caso se incurra en esta causal, Claro podrá rechazar contratar con EL CLIENTE en el futuro.

## IV. SERVICIO POST PAGO, CONTROL Y CORPORATIVO

### IV.1 SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

En caso el abonado pierda la posesión del equipo celular y/o del ClaroChip, deberá informar inmediatamente de ello a Claro acercándose a un Centro de Atención al Cliente (CAC) o llamando al 123 (Control y Post Pago) o al 135 (Corporativo), siendo responsable por la utilización indebida del servicio hasta el momento en que Claro haya sido debidamente 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 Control, Post Pago o Corporativo sea repuesta antes de los treinta (30) días después de haber sido bloqueada. Si luego de este periodo de tiempo la línea se mantuviera bloqueada y todavía mantienes un acuerdo vigente con Claro, deberás asumir el pago de reintegro de equipo, tu línea será desactivada y perderás tu número.

### IV.3 CICLO DE FACTURACIÓN

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

### IV.4 CONDICIONES APLICABLES EN CASOS DE SUSPENSIÓN PARA CLIENTES CONTROL

En caso el servicio sea reactivado durante el mismo periodo de la suspensión, mantendrás la recarga del saldo otorgada de acuerdo a tu ciclo de facturación y se emitirá el recibo correspondiente a esta recarga.

Si el servicio es reactivado en el periodo posterior al periodo de la suspensión, no recibirás la recarga de saldo correspondiente al momento de la reactivación y tampoco se cobrará en el recibo el cargo correspondiente al periodo en que se produjo la reactivación.

Recuerda que si tu línea se encuentra suspendida al día anterior del inicio de tu ciclo de facturación, no recibirás la recarga del saldo correspondiente y consecuentemente no se cobrará la recarga.

## V. REQUISITOS PARA EL BLOQUEO DEL EQUIPO POR ROBO, PÉRDIDA O SUSTRACCIÓN

1. Número de IMEI que se encuentra en la caja del equipo o en la factura/ boleta de compra.

El procedimiento de bloqueo de equipo es establecido por Claro en base a la normativa vigente.

Importante: recomendamos conservar el número de IMEI que también se encuentra en el reverso del equipo o que aparecerá en pantalla marcando \*#06#.

## VI. RESTRICCIONES DEL SERVICIO

1. Las llamadas que no puedes hacer desde tu celular son las internacionales a través de otro operador de telefonía. Tampoco podrás realizar llamadas a teléfonos satelitales (excepto los planes Post Pago y Corporativos).

2. Ten en cuenta que existen espacios donde las señales son nulas o muy débiles, no permitiendo la comunicación, los cuales no son posibles de evitar dado el actual avance tecnológico.

## VII. SERVICIOS

El servicio contratado incluye diversos servicios preactivados tales como:

1. Consulta de Saldo: llamando al \*777 ó \*777# (para Prepago y Control), 124 (para Post Pago) o para Consulta de Consumo, al 136 (Corporativo) o enviando un mensaje de texto (SMS) con la palabra "SALDO" al 777 (Prepago y Control) ó 629 (Post Pago).
2. Internet Claro: permite tener acceso a Internet desde tu celular a través de nuestra tecnología GPRS/EDGE y 3G.
3. Servicios preactivados (para Prepago): Multimedia Messaging Service (MMS), GPRS, entre otros.
4. Servicios adicionales preactivados (para Post Pago): Multimedia Messaging Service (MMS), GPRS, Roaming Internacional, entre otros.

Para contar con mayor información acerca de estos servicios adicionales, visita la página Web: [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe) y/o [www.ideasclaro.com.pe](http://www.ideasclaro.com.pe)

## VIII. SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

1. OSIPTEL: llamar al 0801-12121
2. CLARO: llamar al 123 (Prepago, Control y Post Pago), al 135 (Corporativo) o al 0-801-123-23 (Costo de llamada local para Prepago, Control, 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 equipo, etc.

## IX. CONDICIONES DEL SERVICIO TÉCNICO

Estimado Cliente, a continuación le indicamos cómo acceder al Servicio Técnico Autorizado de Claro (STA):

1. Claro garantiza el perfecto funcionamiento de los equipos que comercializa (teléfono fijo inalámbrico, equipo celular, tarjeta de red, modem USB) durante un período de 12 meses y de 6 meses para las baterías, handsfrees y cargadores respectivos. Los demás accesorios tendrán garantía de 3 meses. Los plazos de garantía se computarán desde la fecha de adquisición impresa en la boleta o factura de compra cubriendo la reparación sin costo de todos aquellos defectos originados por fallas de diseño o fabricación. El STA sólo será responsable de la atención de equipo y/o accesorios comercializados por Claro o sus Centros de Venta Autorizados.

Para hacer efectiva esta garantía, el Cliente deberá presentar en el STA, el equipo y/o sus accesorios conjuntamente con el comprobante de pago (boleta o factura). 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. Para equipos reacondicionados no aplicarán cambios ni devoluciones de dinero. 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. Claro contempla los siguientes niveles de reparación:

Nivel 0: Configuración de equipo y/o equipo no presenta defecto.

Nivel 1: Cambio de accesorios menores a nivel cosmético, actualización de software y/o reinicialización de parámetros de fábrica.

Nivel 2: Todo lo indicado en el Nivel 1 sumado al cambio de componentes mecánicos y/o soldadura de hasta 3 puntos.

Nivel 3: Todo lo indicado en el Nivel 2 sumado al cambio de componentes electrónicos y/o soldaduras de más de 3 puntos.

Nivel fabricante: Cambio de equipo asumido por el fabricante.

3. En caso de efectuarse un cambio de equipo, el equipo averiado pasará a ser propiedad de Claro.

4. Para la entrega del equipo reparado, el Cliente deberá presentar la Orden de Servicio Técnico (OST) entregada al momento en que dejó el equipo para reparación.

5. Quedan expresamente excluidos de esta garantía los equipos y/o accesorios que presenten alguna de las siguientes circunstancias:

a. Evidencia, defectos o daños derivados del uso anormal o contrario al indicado en el manual de operación (Guía del Usuario) que lo acompaña.

b. Evidencia, defectos o daños derivados de pruebas, operación, mantenimiento, instalación o ajustes

- inapropiados o derivados de cualquier alteración o modificación realizada por el usuario o terceros.
- c. Evidencia de accidentes o negligencia, golpes, rupturas, ralladuras, quiñes, derrame de líquido de pantalla o evidencias de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación.
  - d. Evidencia de haber operado el equipo en condiciones ambientales de temperatura, humedad, polvo, vibraciones, u otras distintas a las indicadas en la Guía del Usuario.
  - e. Alteración en el número de serie o cuando éste sea ilegible o no coincida con aquél consignado en el comprobante de pago (boleto o factura) del equipo.
  - f. Cuando el equipo haya sido utilizado con accesorios genéricos o que no sean originales.
  - g. Cuando cualquiera de los sellos de las baterías se encuentre alterado, roto o modificado.
  - h. Cuando la batería haya sido cargada por un cargador distinto del original o instalada en un equipo distinto.
  - i. Cuando el equipo se encuentre reportado como robado.

6. En cualquiera de las circunstancias anteriores o cuando haya terminado el período de garantía, el cliente deberá asumir el costo no reembolsable de S/. 25.00 por el servicio de diagnóstico al momento de ingresar el equipo a revisión. Este servicio determina la posible falla del equipo y el presupuesto de reparación (sujeto a pruebas técnicas) para la aceptación del cliente o, de ser el caso, el carácter irreparable del equipo. El presupuesto de reparación tendrá vigencia de 15 días hábiles a partir de la fecha en que haya sido puesto en conocimiento de EL CLIENTE y siempre que durante dicho plazo no hayan variado las Condiciones de Ingreso del equipo y/o accesorio.

7. La reparación de un equipo fuera de garantía está sujeta, en todos los casos, a la superación de las pruebas finales del laboratorio, en donde se determina finalmente si el equipo reparado cumple con los estándares de calidad que garanticen su buen funcionamiento. En caso el equipo no pase dichas pruebas será declarado irreparable y no se cobrará por la reparación efectiva; no procediendo en ese caso la devolución del pago ya efectuado por el servicio de diagnóstico.

8. Las reparaciones de equipos en garantía y de equipos fuera de garantía por plazo y/o por presentar golpes, rupturas, ralladuras y/o quiñes están garantizadas por 3 meses a partir de la fecha de su entrega, siempre y cuando se sigan las recomendaciones del STA y no varíen las condiciones del equipo. En caso de repetirse la avería reparada dentro de la garantía de reparación, el Cliente deberá acercarse al STA que efectuó la reparación y tendrá derecho a una nueva reparación sin costo alguno, adjuntando copia de la OST anterior.

9. En caso de repetirse la avería antes reparada dentro del período de la garantía de reparación, el Cliente deberá comunicar dicha circunstancia al STA que tramitó la reparación anterior y tendrá derecho a una nueva gestión de la reparación sin costo alguno, adjuntando su copia de la OST anterior.

10. Si el Cliente no recoge su equipo en el lapso de 1 mes, contado desde la fecha de recepción del equipo para su atención, pagará S/. 3 por cada día que el equipo permanezca en el almacén. No obstante, pasados los sesenta (60) días, Claro podrá rematar el equipo para hacerse cobro del referido costo de almacenamiento.

11. Claro garantiza el suministro de repuestos y accesorios únicamente dentro del plazo de garantía del equipo adquirido.

**ADVERTENCIA:** CLARO recomienda realizar una copia de seguridad de la información almacenada en la memoria de su 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.