

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 (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 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 (boleta 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 que presenten evidencia de accidentes o negligencia, golpes, rupturas, ralladuras, quiñes o se encuentren fuera del periodo de garantía, están garantizadas por tres (3) meses a partir de la fecha de entrega del equipo al Cliente, siempre y cuando se observen las recomendaciones del STA y el equipo mantenga las condiciones en que fue ingresado al STA.
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: El Cliente acepta que durante la reparación del equipo podría perderse la información almacenada en su memoria (fotos, vídeos, agenda, directorio telefónico, melodías, etc.), liberando a CLARO de toda responsabilidad.