



#### CONDICIONES DE GARANTÍA Y SERVICIO TÉCNICO

El Cliente reconoce que, al tratarse de bienes de producción masiva de naturaleza electrónica, los equipos celulares y/o sus respectivos accesorios, que en adelante se denominarán indistintamente los Equipos, pueden presentar defectos o fallas de fabricación detectables sólo con el uso. Por tal motivo, CLARO ofrece una garantía expresa sobre los Equipos, que comprende la reparación sin costo y, de no corregirse el defecto o falla, CLARO se compromete a reemplazar el Equipo por uno del mismo modelo o similar en estado operativo que podría no tener la condición de nuevo. El Equipo reemplazado pasará a propiedad de CLARO. La vigencia de la garantía es de 12 meses para el equipo celular y de 6 meses para las baterías, audífonos (“handsfree”) y cargadores. Los demás accesorios del equipo tendrán una garantía de 3 meses. Los plazos se calculan desde la fecha de adquisición impresa en el comprobante de pago. El Servicio Técnico Autorizado de CLARO (STA) sólo atenderá Equipos vendidos por CLARO o sus Puntos de Venta Autorizados. Para pedir la aplicación de la garantía, el Cliente deberá presentar al STA el Equipo presuntamente averiado con la boleta/factura de compra y los respectivos accesorios. La garantía no cubre estuches, limpieza del Equipo, desgaste natural por uso, ni reemplazo de accesorios o piezas exteriores que hayan sido rayadas, dañadas o que tengan cualquier alteración estética.

Quedan expresamente excluidos de la garantía expresa, los Equipos que presenten alguna de las siguientes circunstancias: a) Golpes, quíñes, 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 anormal o contrario al indicado en el manual del Equipo; d) Uso de accesorios que no sean originales o no aprobados por el fabricante; e) IMEI físico no visible o adulterado; y, f) Bloqueo por robo. Para la exclusión de la garantía expresa no será necesario probar causalidad o relación entre la falla o desperfecto alegado y la causal de exclusión. El Cliente reconoce y acepta que en caso de presentarse una causal de exclusión de esta garantía expresa, CLARO no tendrá responsabilidad por las fallas que puedan presentarse.

En cualquier supuesto de exclusión de garantía o fuera del plazo de la misma, el Cliente deberá pagar el costo no reembolsable de S/. 25 por diagnóstico para determinar: (i) la posible falla o desperfecto del Equipo y el presupuesto de reparación; o, (ii) de ser el caso, el carácter irreparable del Equipo. Esta cotización tendrá validez por 15 días útiles desde su comunicación al Cliente y siempre que en ese plazo no hayan variado las condiciones de ingreso del Equipo. Los Equipos que presenten evidencia de residuos líquidos, sólidos, humedad o sulfatación, deben ser revisados nuevamente.

La cotización será informada al Cliente al celular o teléfono señalados en el anverso de la orden de STA. El Cliente Postpago podrá solicitar el cargo del diagnóstico y/o reparación del Equipo en la facturación inmediata siguiente.

La reparación de un Equipo fuera de garantía está sujeta siempre a la superación de las pruebas finales del STA. De no superarlas, será declarado irreparable sin devolución del cargo por diagnóstico. CLARO no se responsabiliza por la imposibilidad de reparación o por cualquier daño irreversible que se dé durante la revisión o intento de reparación de Equipos fuera de garantía.



CLARO garantiza la disponibilidad de repuestos y accesorios que sean necesarios para la reparación y/o cambio de Equipos en garantía. CLARO garantiza que el STA utilizará repuestos en perfectas condiciones de funcionamiento en el marco de la garantía ofrecida, los mismos que podrían no ser nuevos. Las reparaciones de Equipos **en garantía** tienen una garantía de 3 meses desde su entrega, siempre que no varíen sus condiciones. Los Equipos **fuera de garantía** que hayan sido reparados por el STA tienen una garantía de 30 días desde su entrega siempre que los defectos que se presenten tengan relación con la reparación realizada, no sean atribuibles al Cliente y no presenten alguna nueva circunstancia de exclusión de garantía.

Al ingresar un Equipo para revisión por el STA, se dejará constancia escrita del estado del Equipo en presencia del Cliente, indicando cualquier circunstancia visible. Posteriormente, el STA evaluará si el Equipo presenta algún supuesto de exclusión de garantía. Al devolverlo, se dejará constancia escrita de las condiciones en las que el Equipo es entregado así como de cualquier observación adicional.

Si el Cliente no recoge su Equipo dentro de los 30 días calendarios de haberse informado el fin de la revisión o reparación, pagará S/. 3 por cada día que el Equipo esté en el almacén. Pasados los 60 días calendarios, CLARO podrá rematarlo para cobrar el costo de almacenamiento.

Sin perjuicio de las reparaciones y/o cambios en ejecución de la garantía ofrecida, CLARO no comercializa repuestos ni accesorios. CLARO no ofrece Equipos en préstamo. En caso excepcional de hacerlo, los Equipos únicamente serán prestados a Clientes Postpago o Corporativos y los Equipos deberán ser devueltos en las mismas óptimas condiciones físicas y operativas en que se entregaron; caso contrario, se cargará al Cliente el íntegro del costo de reparación en la facturación inmediata siguiente. En caso de pérdida, robo, condición irreparable o no devolución oportuna (48 horas luego de comunicársele el diagnóstico) de los Equipos prestados, se cargará el íntegro valor de su reposición en la facturación inmediata siguiente.

CLARO recomienda realizar una copia de seguridad de la información almacenada en la memoria de su Equipo (fotos, vídeos, agenda, directorio, melodías, etc.), pues durante su diagnóstico y/o reparación podría perderse, sin responsabilidad de CLARO. El Cliente debe conservar en buen estado todos los accesorios, caja, manuales originales y demás contenido del empaque, durante el plazo de garantía de su Equipo para poder hacer uso de la misma.

Mayor información llamar al Servicio de Atención al Cliente al 123 desde cualquier celular CLARO Prepago o Postpago o al 135 desde cualquier celular CLARO corporativo, al 0-800-00-123 desde un fijo o ingresar a [www.claro.com.pe](http://www.claro.com.pe) donde podrá encontrar la versión vigente de las condiciones de su garantía.