

CONDICIONES PARA GENERAR REVERSIÓN DE PAGOS

Para el caso de los Productos y servicios adquiridos por medio de la utilización de tarjeta de crédito, débito o cualquier otro medio de pago electrónico, el usuario podrá solicitar la reversión de los pagos si se presenta alguno de los siguientes eventos:

Que el producto adquirido no sea recibido, el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para el efecto, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la que el usuario recibió el producto o advirtió la existencia de la causal.

Para causal de fraude o que corresponda a una operación no solicitada el usuario debe solicitar (i) la reversión su entidad bancaria y (ii) notificar a Claro sobre la existencia de la causal explicando las razones que fundamentan la solicitud identificando la causal específica, identificando la cuenta, tarjeta o instrumento de pago al que fue cargada la operación en el Formulario web: <https://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/pgr/>

Claro informará a la entidad bancaria acerca de la solicitud de reversión solicitada por el Usuario. Los participantes del proceso de pago dispondrán de quince (15) días calendario para hacerla efectiva.

En cualquier momento, el usuario podrá revocar la autorización para realizar pagos periódicos con cargo a sus tarjetas de crédito, o cualquier otro instrumento de pago electrónico. En estos casos deberá comunicar a la entidad con la que pactó el débito automático. Si agotado el procedimiento descrito se cargan nuevos pagos, el usuario podrá solicitar la reversión del pago dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a que tenga conocimiento en los mismos términos indicados en el párrafo precedente.