Términos y Condiciones Tienda Online Claro

Contenido

Contenido

1. Capacidad 3
2. Procedimiento para hacer uso de la Tienda Online Claro 3
3. Aceptación de acuerdo y validez de información 4
4. Formalización del contrato de venta de productos y servicios Claro 4
4.1 Adquirir Productos en la Tienda Online Claro es fácil y seguro. el Usuario requiere únicamente realizar los siguientes pasos 5
4.2 Adquirir servicios móviles (Linea nueva Postpago y SIM CARD + Paquetes) y fijos Claro en la Tienda Online Claro es fácily seguro, el Usuario requiere únicamente realizar los siguientes pasos 5
4.3 Adquirir servicios móviles Portabilidad postpago y Portabilidad Prepago es fácily seguro, el Usuario requiere únicamente realizar los siguientes pasos 6
5. Condiciones de entrega 7
6. Venta a Crédito 9
7. Condiciones generales para renovación de equipos 11
8. Condiciones generales para Venta de Tecnología 12
9. Retracto 13
9.1 Condiciones Generales para un Retracto 13
9.2 Condiciones de Reembolso del Retracto 14
10. Condiciones de reversión del pago al usuario 14
11. Plazo de validez de la oferta y precio 15
12. Promociones 15
13. Políticas comerciales de cambio 15
14. Garantías 16
15. Autorización para tratamiento de datos personales 16
16. Propiedad Industrial e Intelectual 18
17. Responsabilidad de CLARO 18
18. Peticiones, quejas y recursos (PQR) 18
19. Términos de Ley 19
20. Términos y Condiciones Portabilidad Numérica 19
21. Opciones para la Entrega de la SimCard Portabilidad en Claro 19
22. Términos y Condiciones activación portabilidad, línea nueva, kit prepago y promoción bono de bienvenida 21
23. Condiciones promoción 2x1 prepago 21
24. Términos y condiciones producto portabilidad, linea nueva y migración postpago adquirido por tienda virtual 22

25. Términos y condiciones servicios hogar 22
26. Términos y condiciones de venta asistida mediante tienda online "llámanos" 22
27. Proceso de compra 22
27.1 Escenario Acompañamiento en la compra 23
27.2 Escenario de venta en la llamada 24
27.3 Compra segura 24
a. **Sistema de compra** 24
b. **Privacidad de la información** 25

Las condiciones de uso de los portales web de COMCEL S.A. (en adelante CLARO) se sujetan a los Términos y Condiciones que puede consultar en el siguiente link https://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/

Este documento describe los Términos y Condiciones Generales aplicables al acceso y uso de los servicios ofrecidos por CLARO dentro del Portal de Internet https://tienda.claro.com.co/, en adelante mencionado como la Tienda Online Claro.

CLARO con NIT 800153993-7 en su calidad de proveedor de servicios de comunicaciones presta servicios de esa naturaleza y además comercializa productos de tecnología y Equipos Terminales Móviles (“ETM”).

Cualquier persona que desee acceder y/o suscribirse y/o usar la Tienda Online Claro o los Servicios, podrá hacerlo sujetándose a los Términos y Condiciones Generales que se incluyen en el presente documento; lo anterior, sin perjuicio de los Términos y Condiciones especiales que rigen determinadas ofertas y promociones publicadas en la Tienda Online Claro.

Rogamos leer con detenimiento los Términos y Condiciones Generales de uso de esta Tienda Online Claro, en tanto, que la aceptación de los mismos los incorpora a los contratos y transacciones que se realicen por los Usuarios a través de la Tienda Online Claro, de manera que todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en esta Tienda Online Claro, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en Colombia.

1. Capacidad

Los Servicios de la Tienda Online Claro sólo están disponibles para personas que tengan capacidad legal para contratar en la República de Colombia.

No podrán utilizar los servicios las personas que no tengan esa capacidad y los menores de edad. Los actos que éstos realicen en la Tienda Online Claro, serán responsabilidad de sus padres, tutores, encargados o curadores, y por tanto se considerarán realizados por éstos en ejercicio de la representación legal con la que cuentan. Solamente podrán registrarse como Usuarios de la Tienda Online Claro las personas naturales, entendiendo por persona natural todo individuo mayor de edad con capacidad para contratar de conformidad con la ley colombiana.

2. Procedimiento para hacer uso de la Tienda Online Claro

Estos Términos y Condiciones Generales de Compra y Uso de la Tienda Online Claro

que adopta CLARO para la Tienda Online Claro, regulan el proceso para adquirir los productos y contratar los servicios ofertados. Así mismo regulan el proceso de tratamiento de datos de los Usuarios que se registren en la tienda y, de quienes adquieren productos y contratan Servicios a través de esta.

CLARO se compromete a promover que la información que se comunique en la Tienda Online Claro sea respetuosa de los derechos de propiedad intelectual, así como de la dignidad humana, la moral y las buenas costumbres. Es obligación de los visitantes y Usuarios hacer un uso honesto de la información a la que accedan.

El usuario asume la plena responsabilidad frente a CLARO y frente a terceros por todas las órdenes y transacciones que reciba CLARO y que sean validadas con su usuario y clave a través de la Tienda Online Claro, las cuales presuponen su consentimiento y autorización, pues son de conocimiento exclusivo del usuario. El usuario se obliga a notificar por escrito o por el medio más expedito a CLARO cualquiera de las siguientes situaciones: (i) perdida o hurto de su clave; (ii) uso no autorizado de su clave; (iii) alguna falla, error o hecho inusual al recibir algún mensaje relacionado con una orden iniciada por el usuario a través de la Tienda Online Claro de CLARO, o que haya sido recibida y/o ejecutada a través de este. No obstante, lo anterior, y aun mediando notificación oportuna, el usuario será responsable por la confidencialidad y el uso de la clave y asumirá total responsabilidad por las transacciones que se realicen en el portal mediante el uso de esta.

3. Aceptación de acuerdo y validez de información

Con la aceptación de estos términos y condiciones el usuario expresamente manifiesta su consentimiento y autorización para que en la provisión de productos y servicios por parte de CLARO se utilicen mensajes de datos y métodos de firma electrónica. Así las cosas, el usuario acepta expresamente que este acuerdo, así como la información y comunicaciones basadas en mensajes de datos que se intercambien entre el usuario y CLARO tienen plena validez, efectos jurídicos y alcance probatorio, en los términos de la Ley 527 de 1999, el Decreto 2364 de 2012 y las demás normas que los modifiquen, adicionen o complementen.

En ese sentido, el usuario acepta expresamente que las transacciones, compras, suscripción de contratos, pagos, y accesos realizados con su usuario registrado y contraseña se reputen en todo caso como válido, se entienda que han sido cursadas por el usuario y que producen plenos efectos jurídicos.

4. Formalización del contrato de venta de productos y servicios Claro

Para todos los casos en que la ley exija un “contrato de venta de Producto” o

documento equivalente, se entenderá que estos Términos y Condiciones, junto con el precio, modalidad de entrega, forma de pago y características esenciales del Producto, constituyen el Contrato de Venta entre el Usuario y CLARO. Para tal efecto, una vez aprobada la transacción por parte de la entidad bancaria correspondiente, el Usuario podrá ver un resumen que contendrá las condiciones de la transacción realizada. A su vez, estos Términos y Condiciones, estarán siempre disponibles en la Tienda Online Claro.

En el caso de los servicios de comunicaciones fijos y móviles el contrato se sujetará a la reglamentación especial del sector.

4.1 Adquirir Productos en la Tienda Online Claro es fácil y seguro. el Usuario requiere únicamente realizar los siguientes pasos

1. Si es un Usuario nuevo, debe registrarse llenando el formulario de registro. Si es un Usuario ya registrado, debe ingresar a su Cuenta con su usuario y Clave.
2. Para crear un usuario nuevo debe seguir las instrucciones y diligenciar la información solicitada. El usuario es responsable de diligenciar el formulario de registro con su información personal de manera exacta, precisa y verdadera. La cuenta es personal, única e intransferible.
3. En caso de olvido de la contraseña, el usuario puede recuperarla mediante la opción “Olvidaste tu contraseña”, en donde se remitirá al correo electrónico registrado una contraseña temporal para iniciar sesión.
4. El usuario debe seleccionar el producto que desea comprar y realizar el proceso de pago.
5. Una vez completada y enviada la solicitud de compra, al Usuario se le mostrará un resumen de esta, el cual podrá imprimir o descargar. Posteriormente, debe esperar vía correo electrónico este mismo resumen confirmando su pedido.

4.2 Adquirir servicios móviles (Línea nueva Pospago y SIM CARD + Paquetes) y fijos Claro en la Tienda Online Claro es fácil y seguro, el Usuario requiere únicamente realizar los siguientes pasos

1. Si es un Usuario nuevo, debe registrarse llenando el formulario de registro. Si es un Usuario ya registrado, debe ingresar a su Cuenta con su usuario y Clave.
2. Para crear un usuario nuevo debe seguir las instrucciones y diligenciar la información solicitada. El usuario es responsable de diligenciar el formulario de registro con su información personal de manera exacta, precisa y verdadera. La cuenta es personal, única e intransferible.
3. En caso de olvido de contraseña, el usuario puede recuperarla mediante la

opción “Olvidaste tu contraseña”, en donde se remitirá al correo electrónico registrado una contraseña temporal para iniciar sesión.

4. El usuario debe seleccionar el plan de servicios móviles, fijos (televisión, internet y telefonía) o multiplay que desea suscribir.
5. Posteriormente debe realizar el proceso de validación de identidad en línea.
6. CLARO realizará el análisis de la capacidad de pago del cliente, de acuerdo con las matrices de riesgo, crédito y cartera definidas por la compañía.
7. CLARO pondrá a disposición del usuario el contrato regulado correspondiente al servicio que va a contratar para la suscripción de este mediante una firma electrónica segura.
8. El usuario realizará el proceso de pago correspondiente al primer cargo fijo mensual del servicio contratado.
9. Una vez completada y enviada la solicitud de compra, al Usuario se le mostrará un resumen de esta el cual podrá imprimir o descargar. Posteriormente, debe esperar vía correo electrónico este mismo resumen confirmando su pedido. En todo caso el contrato suscrito será remitido dentro de los 30 días siguientes a su suscripción al correo electrónico registrado por el suscriptor.
10. En el caso de servicios móviles pospago nuevos y SIM Card + paquetes será enviada a la dirección de correspondencia indicada por el usuario, bajo las condiciones de entrega que se establecen en el siguiente punto. En el caso de servicios fijos, el equipo de logística de CLARO lo contactará para coordinar el agendamiento de la instalación de los servicios.
11. **Importante:** “De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan o paquete contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual, informando previamente al usuario. El consumo inusual puede derivar de: i) uso del servicio de voz para explotación comercial no autorizada, configurándose en abusivo o fraudulento y, ii) uso del servicio de voz con fines fraudulentos o delictivos (suplantación, estafa, extorsión, etc.). En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada”
12. Una vez completada y enviada la solicitud de compra, al Usuario se le mostrará un resumen de esta, el cual podrá imprimir o descargar. Posteriormente, debe esperar vía correo electrónico este mismo resumen confirmando su compra y bienvenida

4.3 Adquirir servicios móviles Portabilidad pospago y Portabilidad Prepago es fácil y seguro, el Usuario requiere únicamente realizar los siguientes pasos

1. Para realizar portabilidades prepago y pospago el usuario no tiene como

requisito registrarse como usuario nuevo o iniciar sesión.

2. Si el usuario antes de iniciar su flujo de portabilidad inicia sesión o se registra en la tienda realizara los pasos del punto 4.2.
3. Los datos personales en el proceso de solicitud de portabilidad quedaran registrados en el flujo mediante el diligenciamiento del formulario de datos personales.
4. Posteriormente debe realizar la aceptación de términos y condiciones y tratamiento de datos personales dispuestos en el formulario.
5. CLARO realizará el análisis de la capacidad de pago del cliente, de acuerdo con las matrices de riesgo, crédito y cartera definidas por la compañía.
6. Como medida de seguridad en el flujo de portabilidad pospago el usuario podrá realizar un máximo de tres solicitudes de portación por día, lo cual se validará con su número de documento; adicionalmente deberá aprobar la validación de recaptcha dispuesta en el formulario de datos personales.
7. En el caso de portabilidad de prepago y pospago el usuario tendrá las siguientes tres alternativas para hacer efectiva su portación con una SIM Card Claro a Claro: Envió a domicilio, SIM propia y recoger en CAV para más información consultar numeral 21 de este documento.
8. El usuario seguido el punto anterior deberá ingresar el NIP en los campos dispuestos para ello y continuar con su proceso.
9. CLARO pondrá a disposición del usuario el contrato regulado correspondiente al servicio que va a contratar para la suscripción de este mediante una firma electrónica segura.
10. Una vez completada y enviada la solicitud de compra, al Usuario se le mostrará un resumen de esta el cual podrá imprimir o descargar. Posteriormente, debe esperar vía correo electrónico este mismo resumen confirmando su pedido y bienvenida.
11. Importante: “De acuerdo con sus obligaciones de detección y prevención del fraude, Claro suspenderá los servicios asociados a la línea y al plan o paquete contratado cuando advierta que están siendo usados de forma inusual o defraudatoria, informando previamente al usuario. El consumo inusual puede derivar de: i) uso del servicio de voz para explotación comercial no autorizada, configurándose en abusivo o fraudulento y, ii) uso del servicio de voz con fines fraudulentos o delictivos. (suplantación, estafa, extorsión, etc.). En caso de que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada”
12. En todo caso el usuario deberá aceptar la política de tratamiento de datos para seguir este flujo

5. Condiciones de entrega

La entrega de los productos comercializados en la Tienda Online Claro se sujetará a las siguientes reglas:

a) Los productos ofertados en la Tienda Online Claro están sujetos a

disponibilidad de inventario informada en cada producto.

b) Para ventas con forma de pago financiadas o de contado y con tipo de envío a domicilio el cobro del envío se verá reflejado en el resumen de la compra durante el proceso de venta.

c) Para ventas con forma de pago financiadas por Claro y envío a domicilio, el valor a pagar por el cobro del envío se cargará en la siguiente factura de servicio móvil u hogar del cliente.

d) En los eventos en los que Claro determine no generar cobro de envío a domicilio, no se verá reflejado ningún valor en el resumen de compra durante el proceso de venta y no se generara ningún cobro en la factura asociado a este concepto.

e) Durante el proceso de compra en la Tienda Online Claro, el usuario diligencia los datos de dirección, barrio, departamento y ciudad del lugar en el que debe realizarse la entrega del producto, especificando si el mismo será recibido por el comprador o por un tercero autorizado. Claro realizará la entrega del equipo en la dirección indicada y podrá ser entregado a cualquier ciudadano mayor de edad que se encuentre en el predio.

f) Para el proceso de compra en la Tienda Online Claro, las entregas serán efectivas de lunes a sábado.

g) Las entregas se realizarán dentro de los seis (6) días hábiles siguientes a la compra si el domicilio está ubicado en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Dentro de los nueve (9) días hábiles siguientes si el domicilio está ubicado en ciudades intermedias (La Jagua de Ibiríco, La Jagua del Pilar, La Loma, La Paz, San Andrés de Tumaco, Papayal, Pueblo Nuevo, Urumita, Villa Nueva, San Juan de Cesar, San Diego, Santa Rosa de Lima, Charala, Cuestecita, Distracción, Codazzi, Albania, Agustín Codazzi, Buenavista,

   Barrancas, Becerril, Los Robles, Hato Nuevo, Guamal, Ariguani, El Paso, El Molino, El Dificil Ariguani, Fonseca) o dentro de los quince (15) días hábiles siguientes si el domicilio está ubicado en otras poblaciones.

h) La fecha de entrega programada puede variar a solicitud del cliente.

i) CLARO se compromete a entregar los productos de acuerdo a la cobertura disponible a nivel nacional, la cual se informa al usuario durante el proceso de compra y corresponde a los departamentos y municipios incluidos en el listado que debe seleccionar el usuario para efecto de la entrega del producto y de acuerdo a las condiciones pactadas con el cliente.

j) CLARO se compromete a entregar los productos en la dirección, barrio, departamento y ciudad seleccionadas al momento de la compra, si la misma es variada durante el proceso de entrega a solicitud del cliente, pueden generarse cargos adicionales que se informarán con el Re-agendamiento.

k) En todo caso el periodo de entrega no podrá superar el termino legal de 30 días contados a partir del día siguiente en que el consumidor haya comunicado su pedido.

l) El cliente recibirá junto con el producto adquirido, la documentación requerida

para la legalización de la venta, en los casos en que aplique.

m) Si la entrega no se logra por imposibilidad de contacto con el cliente o porque éste no se encuentra en el momento de la entrega, se inicia un proceso en este proceso, el área logística valida si se cuenta con más números de contacto para intentar nuevos agendamientos programados de manera directa con el cliente, en caso contrario, esto es, cuando no se logra el contacto con la información registrada por el comprador y no se cuenta con otros datos de contacto, la solicitud se escala al área de soporte de la Tienda Online Claro, en donde se continúan las gestiones de contacto por dos semanas. Si en este periodo no se logra programar un nuevo agendamiento, se procede de inmediato con los respectivos reintegros.

n) Para la entrega de los productos financiados, al solicitar el código de autorización el cliente manifiesta que descargando el plan de pagos está de acuerdo con las condiciones de financiación informadas y acepta las condiciones descritas en el siguiente numeral Venta a Crédito; la entrega puede realizarse a un tercero autorizado por el comprador.

o) Importante: Las fechas de las entregas podrán estar sujetas a cambios de agendamiento en caso de generarse restricciones de movilidad por parte de las autoridades. Todo cambio en la programación de entregas relacionado con las medidas anteriormente mencionadas será previamente informado por nuestros canales de comunicación al cliente.

6. Venta a Crédito

Al solicitar el código de autorización manifiestas que descargaste el plan de pagos y estás de acuerdo con las condiciones de financiación informadas. Al digitar el código de autorización y seleccionar enviar aceptas las siguientes condiciones:

1. Autoriza a Claro para que la facturación de la cuota mensual correspondiente sea incluida en la factura CLARO que se enviará a la dirección indicada en esta transacción y se obliga a realizar el pago oportuno.

2. Acepta y reconoce que CLARO tiene reserva de dominio sobre el equipo financiado hasta que usted haya pagado el 100% de las cuotas y acepta que, en caso de mora de cualquiera de las cuotas aquí pactadas, se inhabilite el equipo de propiedad de CLARO, previo aviso por cualquier medio idóneo.

3. El período de la garantía empieza a contarse desde la fecha de entrega del equipo. Recuerde que la efectividad de la garantía está condicionada a que el equipo haya recibido un uso y mantenimiento adecuado, de conformidad con los manuales que son entregados con el equipo, por lo que el comprador acepta que debe informarse. Para hacer efectiva la garantía por cualquier motivo,

comuníquese a los teléfonos y/o datos de contacto indicados en el certificado de garantía y/o en la página de Internet: www.claro.com.co y/o en los centros de servicio allí indicados.

4. Usted puede retractarse de la compra dentro de los (5) días hábiles siguientes a la entrega, para el efecto debe devolver el producto, empaque y accesorios en las mismas condiciones recibidas. Consulte la política de retracto en www.claro.com.co

5. En caso de mora de cualquiera de las cuotas pactadas, usted faculta a CLARO para acelerar el pago del capital pendiente, así como el cobro de los intereses moratorios a la tasa máxima permitida desde la fecha en que incurrió en mora y hasta que el pago se haga efectivo del total de la obligación. Los intereses moratorios solo se causarán respecto del capital facturado vencido.

6. Usted puede realizar abonos o cancelación anticipada a la(s) fecha(s) de vencimiento, no habrá cobro de ningún tipo de penalidad. Sin embargo, por cancelación total anticipada usted pagará únicamente los intereses devengados al día de la cancelación total. En caso de abonos anticipados, estos se aplicarán al saldo capital de la deuda, con lo que no variará el plan de pagos del crédito en relación con la periodicidad y fecha de las cuotas, sino en la proporción de capital e interés de cada cuota. Además, en dependencia de(los) pago(s) anticipado(s) es posible que se reduzca el plazo total del crédito.
7. Las partes establecen, que este contrato será exigible judicialmente a partir del incumplimiento de cualquier obligación del Usuario y/o Comprador, para el efecto se le agregará la factura o el estado de cuenta respectivos y emitidos por COMCEL, donde se determinará la cuantía adeudada, integrándose así un título ejecutivo, contentivo de una obligación clara, expresa, exigible y a cargo del deudor.

8. Por expresa instrucción de la Superintendencia de Industria y Comercio, se informa a la parte deudora que durante el período de financiación la tasa de interés no podrá ser superior a 1.5 veces el interés bancario corriente que certifica la Superintendencia Bancaria. Cuando el interés cobrado supere dicho límite, el acreedor perderá todos los intereses. En tales casos, el consumidor podrá solicitar la inmediata devolución de las sumas que haya cancelado por concepto de los respectivos intereses. Se reputarán también como intereses las sumas que el acreedor reciba del deudor sin contraprestación distinta al crédito otorgado, aun cuando las mismas se justifiquen por concepto de honorarios, comisiones u otros semejantes. También se incluirán dentro de los intereses las sumas que el deudor pague por concepto de servicios vinculados directamente con el crédito, tales como costos de administración, estudio del crédito,

papelería, cuotas de afiliación, etc. (artículo 68 de la ley 45 de 1990).

7. Condiciones generales para renovación de equipos

La renovación de equipos es un beneficio que se ofrece a los usuarios de servicios pospago de CLARO que deseen cambiar de Equipo Móvil Terminal, realizando el pago del producto de contado o Venta a Crédito, en adelante pago a cuotas en la factura Claro. El beneficio de pago a cuotas se sujeta a las siguientes reglas:

a) Aplica únicamente para usuarios de servicios pospago.
b) Para recibir el beneficio de pago a cuotas, el usuario debe encontrarse al día en los pagos de sus servicios pospago o equipos vigentes.
c) Si el usuario se encuentra en mora, no podrá aplicar para el proceso de renovación con pago a cuotas, en este caso, si desea realizar una renovación, debe realizarla mediante pago de contado.
d) El usuario puede realizar una renovación con pago a cuotas, cada 2 meses por línea celular. Cabe destacar que se puede proceder con el trámite siempre y cuando el cliente cuente con cupo para venta a Crédito.
e) La línea telefónica ingresada debe estar a nombre del usuario registrado en la Tienda Online Claro para poder realizar el proceso de compra directamente desde el canal virtual.
f) Si la línea no se encuentra registrada a nombre del solicitante, debe realizar un proceso de cesión de línea en un canal presencial, para poder tramitar la solicitud de renovación desde la Tienda Online Claro.
g) El cliente puede realizar el proceso de renovación con pago a cuotas si cuenta con cupo para Venta a Crédito, la antigüedad del cliente no restringe el proceso de renovación
h) Los medios de pago ofrecidos al cliente pueden variar dependiendo de las reglas previamente expuestas (literales c y d).
i) El valor del equipo puede variar de acuerdo con el cargo fijo mensual que paga el usuario, cuando se trata de equipos con tecnología 4G. (Cargo fijo mensual sin IVA).
j) Para la compra a crédito o pago a cuotas el adquirente puede escoger los siguientes plazos: 6 y 12 meses para financiar su compra.
k) Si el cliente selecciona la opción de pago a cuotas, el pago del IVA y la primera cuota del equipo serán cargadas a la siguiente factura.
l) La venta a Crédito aplica bajo la modalidad de cuota fija a la tasa de interés del mes en que se realiza la solicitud.
m) El valor de la cuota Informado incluye, pago a capital, intereses corrientes e IVA de los intereses.

n) El cliente podrá solicitar y cancelar el saldo del crédito antes del plazo pactado en cualquiera de las cajas de los CAV, CAV Express o Centros de ventas y servicios.
o) La venta de artículos financiados está regulada por el Decreto 1368 de 2014 y la Ley 1480 de 2011.

8. Condiciones generales para Venta de Tecnología

CLARO comercializa las siguientes categorías de productos de tecnología, sin perjuicio de que en cualquier momento pueda adicionar nuevas categorías: Videojuegos, Televisores, Computadores y Tablets, Impresoras y Proyectores, Smartwatch e Internet de las cosas, realizando el pago del producto de contado o Venta a Crédito bajo la modalidad de cuota fija a la tasa de interés del mes en que se realiza la solicitud. El beneficio de Venta a Crédito, en adelante pago a cuotas se sujeta a las siguientes reglas:

a) El beneficio de pago a cuotas aplica únicamente para usuarios de servicios pospago o clientes de la operación fija.
b) Para recibir el beneficio de pago a cuotas, el usuario debe encontrarse al día en los pagos de sus servicios o equipos vigentes.
c) Si el usuario se encuentra en mora, no podrá aplicar para el proceso de Venta de Tecnología pago a cuotas, en este caso, si desea realizar la compra, debe realizarla mediante pago de contado.
d) Si el titular de la cuenta ya ha comprado un producto de tecnología a cuotas y no lo ha pagado en su totalidad (tiene plan de cuotas pendientes), el cupo de crédito dictará si se le pueden financiar otros equipos de tecnología.
a) La venta con pago a cuotas de Referencias de Tecnología aplica para clientes con antigüedad mayor a 12 meses.
b) Aplican condiciones de matriz de crédito para la venta a cuotas en la factura.
c) No aplica para líneas desactivadas, suspendidas, que presenten bloqueos, líneas en plan único, acumulable o comodato, demo, inhouse o distribuidor.
d) Los medios de pago ofrecidos al cliente pueden variar dependiendo de las reglas previamente expuestas (literales c y d).
e) La venta a Crédito aplica bajo la modalidad de cuota fija a la tasa de interés del mes en que se realiza la solicitud.
f) Para la compra con pago a cuotas el adquirente puede escoger los siguientes plazos: 6, 12, 18, 24 y 36 según corresponda para el equipo de tecnología (Se describe en los Términos y Condiciones de cada producto dentro del catálogo de equipos).
g) El cliente podrá solicitar y cancelar el saldo del crédito antes del plazo pactado en cualquiera de las cajas de los CAV, CAV Express o Centros de

ventas y servicios.

9. Retracto

Claro ofrece a sus clientes la posibilidad de retractarse de la compra de equipos adquiridos a cuotas mediante el sistema de financiación otorgado por la Compañía y los productos adquiridos a través de la Tienda Virtual de Claro. El cliente podrá ejercer el derecho de retracto durante los primeros 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto.

Para ejercer el derecho de retracto el usuario deberá enviar la solicitud a través de los siguientes canales de atención al cliente:

- Centros de Atención y Ventas
- Línea de atención telefónica *611
- Formulario web: https://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/pqr/ únicamente para compras efectuadas por este canal.

En caso de realizar la solicitud en un Centro de Atención y Ventas, el usuario deberá llevar el equipo con sus accesorios en la caja original para efectos de realizar la revisión cosmética y de funcionamiento con el fin de validar que el equipo se encuentre en las mismas condiciones en que fue entregado y confirmar la viabilidad de la solicitud de retracto.

9.1 Condiciones Generales para un Retracto

- El consumidor deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió.
- Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.
- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a

los clientes.

- El producto debe tener etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.
- Si durante el proceso de devolución, el producto objeto de retracto no cumple con los requisitos para ser aceptado por Claro, se le informará al cliente y se le entregará por escrito el motivo.

9.2 Condiciones de Reembolso del Retracto

Si el retracto es aceptado, se procederá a realizar la devolución del dinero de la siguiente manera:

- La devolución de dinero se realizará en un plazo máximo de quince (15) días calendario contados desde el momento en que el usuario haya ejercido el derecho y haya cumplido con las obligaciones en el suministro de datos correctos y completos requeridos por Claro para efectuar el proceso de devolución de dinero o eliminación de créditos.
- Si la compra se realizó utilizado como mecanismo de pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, Claro solicitará la reversión del pago a la red bancaria, para que sea aplicado a la tarjeta de crédito utilizada para la compra, o se procederá a reintegrar el valor de compra a través de trasferencia bancaria, según aplique. Para financieras Aliadas (Addi-Tenderete-CrediSmart) se solicitará a la entidad la eliminación del crédito correspondiente.
- Si la compra se realizó mediante pago en efectivo, se realizará la devolución del dinero cancelado por el usuario en un Centro de Atención y Ventas Claro, si el valor es inferior a un SMLV (salario mínimo legal vigente Cop) al titular de la cuenta. Lo anterior de acuerdo con el método de pago utilizado inicialmente en la compra.

10. Condiciones de reversión del pago al usuario

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 y el usuario podrá solicitar la reversión de los pagos si se presenta alguno de los siguientes eventos: por ser objeto de fraude, corresponda a una operación no solicitada o el producto adquirido no sea recibido, o 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 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/pqr/

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.

11. Plazo de validez de la oferta y precio

El plazo de validez de la oferta es aquel que coincide con la fecha en que los Productos que se ven en la página y para los que el botón de compra esté habilitado están disponibles, y se entenderá que termina su vigencia en virtud del agotamiento de las cantidades de Productos disponibles para esa oferta debidamente informados al Usuario, o mientras la oferta se mantenga disponible, el menor de estos plazos. Cuando quiera que en una oferta no se indique una fecha de terminación se entenderá que la actividad se extenderá hasta el agotamiento de los inventarios correspondientes.

Los precios de los Productos disponibles en la Tienda Online Claro, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en éste. Los precios de los Productos ofrecidos en la Tienda Online Claro están expresados en pesos colombianos.

12. Promociones

Las promociones que se ofrezcan en esta Tienda Online Claro no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por CLARO cuyos Productos se ofertan en el Portal Web de CLARO, tales como tiendas físicas, venta telefónica, catálogos u otros, a menos que se señale expresamente en esta Tienda Online Claro o en la publicidad que realicen tales

canales para cada promoción. Cuando la Tienda Online Claro ofrezca promociones que consistan en la entrega gratuita o rebajada de un Producto por la compra de otro, el despacho del bien que se entregue gratuitamente o a precio rebajado, se hará en el mismo lugar en el cual se despacha el Producto comprado. CLARO somete sus promociones y actividades promocionales al cumplimiento de las normas vigentes y específicamente a las disposiciones de la Ley 1480 de 2011.

13. Políticas comerciales de cambio

Cuando un Producto comprado en la Tienda Online Claro presenta algún defecto

de fabricación en las primeras setenta y dos (72) horas después de haber sido recibido, debe reportarse dentro de este plazo de tiempo al formulario web: https://www.claro.com.co/personas/legal-y-regulatorio/pqr/ y se le darán las indicaciones para hacer el cambio, siempre y cuando cumpla con las condiciones definidas para ello.

14. Garantías

Cuando un Producto comprado en la Tienda Online Claro presenta alguna falla técnica que no sea causada por manipulación indebida del usuario, después de las setenta y dos (72) horas iniciales, debe reportarlo a través de la opción “Quejas y Reclamos” que encontrará en el Portal Web www.claro.com.co, y se le darán las indicaciones para solicitar la reparación del Producto por garantía. En los casos en los que no se informe un término de garantía específico, el plazo de la garantía será de doce (12) meses. Los términos de garantía empiezan a correr desde la fecha de recepción de Producto por parte del Usuario.

15. Autorización para tratamiento de datos personales

El suscriptor y/o usuario da su consentimiento previo expreso e informado a CLARO para el tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo señalado en la política de tratamiento de datos personales disponible en el link https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/pdf/Politicas_Seguridad_Inf_Claro.pdf

Con la selección electrónica de está casilla manifiesto que autorizo a Comcel S.A, de manera libre y expresa para que:

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 6 del Decreto 1377 de 2013, y sin perjuicio del derecho que me asiste de no autorizar el tratamiento de mis datos sensibles, manifiesto que autorizo de manera libre, previa, informada, voluntaria y expresa el tratamiento de mis datos sensibles (huella dactilar), con la ÚNICA finalidad de que se valide identidad a través del proceso de autenticación electrónica ante la Base de Datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil, de manera previa al proceso de venta.
2. Consulte de cualquier fuente o reporte de información y actualice a cualquier operador de información los datos sobre mi persona, nombre, apellidos y documento de identificación, mi comportamiento y crédito comercial, hábitos de pago, manejo de mi(s) cuenta(s) bancaria(s) y en general el cumplimiento de mis obligaciones comerciales y pecuniarias. A estos efectos la autorización otorgada resulta irrevocable mientras subsistan obligaciones legales o contractuales que

me imponga el deber de permanecer en las bases de datos de Comcel S.A.

3. Lleve a cabo el tratamiento de mis datos personales para los siguientes propósitos: para consulta y reporte de información ante operadores de bancos de datos de contenido crediticio y financiero, para fines comerciales y publicitarios relacionados con opciones y productos ofrecidos al público llevada a cabo por Comcel S.A. o por terceros. Así mismo autorizo de manera expresa a Comcel S.A. para que puedan comunicarse conmigo a través de WhatsApp a la línea móvil suministrada. Así mismo, autorizo la utilización de la información registrada para conformar la Base de Datos que almacena la relación de los números de identificación de los equipos terminales (IMEI) y demás información necesaria que soporta dicha base de datos. Esta información será conservada por Comcel S.A. con la debida diligencia. En todo caso me reservo ejercer los siguientes derechos previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 en cualquier momento: a) Conocer, actualizar y rectificar mis datos personales b)Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento; c) Ser informado previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a mis datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que, en el tratamiento, el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución. Sin perjuicio del derecho que asiste a los titulares de la información de solicitar revocatoria o supresión de la información, con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, petición en que se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada, éstas medidas no procederán cuando exista una obligación legal lo contractual que imponga el deber de permanecer en las bases de datos de Comcel S.A. y Telmex Colombia S.A. f) Acceder en forma gratuita a mis datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. Con la suscripción del presente documento como titular de la información manifiesto que los datos suministrados en la solicitud son ciertos y que no ha sido omitida o alterada ninguna información, quedando informado que la falsedad u omisión de algún dato supondrá la imposibilidad de prestar correctamente el servicio.

4. Por último, en caso de estar solicitando el trámite de portabilidad, mediante la suscripción de este documento, autorizo de manera libre y voluntaria la portación de mi(s) línea (s) celular (es) a CLARO – COMCEL S.A.

Los responsables del tratamiento de la información son Comcel S.A. con NIT 800.153.993-7 con dirección principal Carrera 68 A No. 24 B - 10 y teléfono 7429797

y 7500300 en Bogotá. Le invitamos a consultar las Políticas de Tratamiento de la Información de COMCEL que se encuentran publicadas en la página web www.claro.com.co, Así mismo, el Usuario con su firma acepta que el proceso de venta se realizará mediante medios electrónicos y con firma digital (Huella).

16. Propiedad Industrial e Intelectual

Todo el contenido incluido o puesto a disposición del Usuario en la Tienda Online Claro, incluyendo textos, gráficas, logos, íconos, imágenes, archivos de audio, descargas digitales y cualquier otra información (el "Contenido"), es de propiedad de CLARO ha sido licenciada a ésta por terceros. La compilación del Contenido es propiedad exclusiva de CLARO y, en tal sentido, el Usuario debe abstenerse de extraer y/o reutilizar partes del Contenido sin el consentimiento previo y expreso de CLARO.

Además del Contenido, las marcas, denominativas o figurativas, marcas de servicio, diseños industriales y cualquier otro elemento de propiedad intelectual que haga parte del Contenido (la "Propiedad Industrial"), son de propiedad de CLARO, o de terceros y, por tal razón, no pueden ser usadas por los Usuarios en conexión con cualquier producto o servicio que no sea provisto por CLARO el mismo sentido, la Propiedad Industrial no podrá ser usada por los Usuarios en conexión con cualquier producto y servicio que no sea de aquellos que comercializan u ofrecen CLARO o de forma que produzca confusión con sus clientes o que desacredite a CLARO o las empresas cuyos productos se venden en la Tienda Online Claro.

17. Responsabilidad de CLARO

CLARO hará lo posible dentro de sus capacidades para que la transmisión de la Tienda Online Claro sea ininterrumpida y libre de errores. Sin embargo, dada la naturaleza del Internet, dichas condiciones no pueden ser garantizadas. En el mismo sentido, el acceso del Usuario a la Cuenta puede ser ocasionalmente restringido o suspendido con el objeto de efectuar reparaciones, mantenimiento o introducir nuevos Servicios. CLARO no serán responsable por pérdidas (i) que no hayan sido causadas por el incumplimiento de sus obligaciones; (ii) lucro cesante o pérdidas de oportunidades comerciales; (iii) cualquier daño indirecto.

18. Peticiones, quejas y recursos (PQR)

CLARO tiene habilitados los siguientes mecanismos para la presentación de PQR:

a. De forma verbal a través del *611 desde su móvil CLARO, de manera gratuita al 018000 341818 o en Bogotá al 7441818.

b. A través de los Centro de Atención y Ventas (CAV) o de los Centros de Pagos y Servicios (CPS) habilitados, los cuales podrá consultar en el siguiente link: https://www.claro.com.co/personas/soporte/cavs/
c. Por correo certificado: Carrera 68A#24B-10 en Bogotá D.C.
d. Página web: www.claro.com.co
e. Facebook: https://www.facebook.com/ClaroCol
f. En https://oficinavirtualpqr.claro.com.co/

CLARO dará respuesta a las peticiones, quejas/reclamos o recursos dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través del mismo medio de atención por el cual fue presentada por el usuario, a menos que este decida que quiere recibirla por otro medio distinto.

19. Términos de Ley

Este acuerdo será gobernado e interpretado de acuerdo con las leyes de Colombia, sin dar efecto a cualquier principio de conflictos de ley. Si alguna disposición de estos Términos y Condiciones es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco de este y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

20. Términos y Condiciones Portabilidad Numérica

El presente documento contiene las condiciones y restricciones generales de la oferta comercial de portabilidad para líneas prepago y pospago, así como el proceso de portabilidad y entrega de la Sim Card por canales no presenciales. Al acceder y registrarse, usted está de acuerdo y acepta las condiciones aquí dispuestas, tal como se presentan, así como el tratamiento de los datos personales utilizados en el registro con las finalidades previstas en la política de tratamiento de datos de Claro.

Portabilidad Prepago:
https://tienda.claro.com.co/prepago/cambiate-con-tu-mismo-numero/datos-personales

Portabilidad Pospago:
https://tienda.claro.com.co/claro/cambiate-con-tu-mismo-numero

21. Opciones para la Entrega de la Sim Card Portabilidad en Claro

Al iniciar el proceso en la Tienda Online de Claro, tienes la opción de escoger entre las siguientes opciones:

- Envío a domicilio: Recibirás tú Sim Card en la dirección que se diligenció en el formulario.
- Recoger en Tiendas Claro: Podrás recoger la Sim Card en una de nuestras tiendas o puntos de atención y ventas. Recuerda que, al elegir la opción de recoger en tienda, es tu responsabilidad acercarte al punto escogido y recoger tu Sim Card.
- Tienes tú SIM Claro: Podrás adquirir de forma gratuita una Sim Card prepago para que activemos en ella tu número una vez concluya exitosamente el proceso de portabilidad. Si eliges esta opción ten presente que la Sim Card prepago de Claro no podrá tener más de 6 meses de haber sido activada; en el momento que se finalice exitosamente el trámite de la portabilidad se realizará el cambio automático del número al solicitado en la portación.

Ten en cuenta que los días hábiles para el proceso de portabilidad están definidos en la Regulación de lunes a viernes, no festivos, entre las 8:00 AM y las 3:00 PM. Sin embargo, puedes realizar la solicitud de portabilidad en horarios no hábiles, en ese caso, la solicitud será procesada solo hasta el día hábil siguiente, que se tendrá como el primer día del proceso.

Puedes programar la fecha de la ventana de cambio de la solicitud de portabilidad, es decir, el día hábil a partir del cual quedará aprobada tu solicitud de portabilidad.

Recuerda que, al elegir la opción de recogieren tienda, es tu responsabilidad acercarte al punto escogido y recoger tu Sim Card. Ten en cuenta que, para las solicitudes de portabilidad numérica no presenciales, la línea estará activa en nuestra compañía en el día hábil siguiente al que se reciba la Sim Card (ya sea a domicilio, mediante retiro en tienda).

Si la solicitaste en un canal no presencial y no programaste una fecha para la ventana de cambio de tu solicitud de portabilidad, la activación nunca será superior a 3 días hábiles contados desde que inició la solicitud. Si la portación de la línea no es efectiva dentro de estos tiempos, tienes derecho a una compensación automática por falta de disponibilidad del servicio.

Para el proceso de portabilidad recibirás tres (3) mensajes de texto:

- El primero con el NIP.
- En el segundo te informaremos sobre la aprobación o el rechazo de la solicitud de portación.
- El tercero con el mensaje de bienvenida para que comiences a disfrutar de los beneficios de ser un cliente Claro. Para recibir este mensaje ya debes tener insertada

en tu equipo móvil la Sim Card de Claro que te entregamos.

Tu operador actual podrá rechazar la solicitud cuando se presente una o varias de las siguientes causales:

- Si eres un usuario prepago o pospago y tú línea está reportada por pérdida o hurto, y no has realizado reposición del chip o SIM Card.
- Si eres un usuario prepago o pospago y tú línea está desactivada por cualquier causal.
- Si eres un usuario pospago y solicitaste la portación, pero no eres el titular de la línea.

Si tu operador rechaza la portación puedes verificar los motivos del rechazo con dicho operador. Si no estás de acuerdo con este rechazo, puedes presentar una petición, queja o reclamo ante tu operador y en cualquier caso, siempre podrás presentar nuevamente de portabilidad en Claro.

Para consultar el estado de tú portación por favor ingresa a:

Consulta estado Portabilidad Prepago:
https://tienda.claro.com.co/prepago/consulta-el-estado-de-tu-portacion
Consulta estado Portabilidad Pospago:
https://tienda.claro.com.co/postpago/consulta-el-estado-de-tu-portacion

22. Términos y Condiciones Postpago

En el siguiente link se encuentran las condiciones y restricciones generales para tener en cuenta:

https://www.claro.com.co/portal/co/legal-regulatorio/lightbox/descripcion-ED-127.html

23. Términos y Condiciones Prepago

Los usuarios prepago que adquieran paquetes de la oferta comercial todo incluido en paquetes de datos y paquetes de minutos, obtendrán el doble en la capacidad de datos y/o minutos durante la misma vigencia del paquete, las condiciones generales y restricciones de la promoción 2x1 en paquetes de datos y paquetes de minutos se pueden consultar aquí:

https://www.claro.com.co/portal/co/legal-regulatorio/lightbox/descripcion-ED-148.html

24. Términos y condiciones producto portabilidad, línea nueva y migración pospago adquirido por tienda virtual

Los usuarios que adquieran servicios móviles pospago en tienda virtual recibirán el 50% de descuento durante 2 meses en el cargo fijo mensual del plan contratado. El beneficio se otorga por cada línea nueva pospago adquirida o portabilidad realizada con cargo a su respectiva factura. En el siguiente link se podrá consultar las condiciones, los planes a los cuales aplica y restricciones a tener en cuenta:

- Aplica solo para planes adquiridos en Tienda Virtual: TIENDA.CLARO.COM.CO
- Los beneficios de descuento en cargo fijo mensual no aplican para migraciones de planes prepago a pospago
- El beneficio del 50% de descuento por 2 meses, aplica en las facturas 2, y 5, contados a partir de la de la activación.

Ver más:
https://www.claro.com.co/portal/co/legal-regulatorio/lightbox/descripcion-ED-127.html

25. Términos y condiciones servicios hogar

El presente link contiene las condiciones y restricciones condiciones oferta residencial tienda virtual:

https://www.claro.com.co/portal/co/legal-regulatorio/lightbox/descripcion-ED-160.html

26. Términos y condiciones de venta asistida mediante tienda online “llámanos“

Al acceder al servicio “LLAMANOS”, cliente acepta los presentes términos y condiciones.

Los presentes Términos y Condiciones para la venta asistida mediante Tienda Virtual son adicionales a las Condiciones Generales para la Venta de equipos de Terminales y Tecnología establecidos por la Compañía.

Antes de realizar cualquier compra, consulte los términos y condiciones del producto en www.claro.com.co

27. Proceso de compra

Dado que usted a través de la página de claro manifestó interés sobre los productos de terminales y tecnología y nos contactó al número 3102004534, se advierte que el asesor está facultado para ofrecerle dos servicios i) Acompañamiento en página y ii) Gestion del proceso de ventas desde la línea telefónica.

27.1 Escenario Acompañamiento en la compra:

El asesor lo guiara por el flujo de compras dentro de la página el cual corresponde al siguiente:

Dentro de la página en la parte superior donde se encuentra el buscador, deberá escribir la referencia del equipo en el que se encuentra interesado y seleccionar el equipo. Una vez escogida la referencia, seleccionar el botón “añadir a mi carrito”; el asesor comercial le guiara según el modelo de venta “Kit prepago o reposición”.

En la parte derecha de la pantalla usted podrá visualizar un recuadro con el resumen de la venta con el valor del equipo adquirido, el asesor comercial le dictará el número de la cédula del asesor que deberá registrarlo en el campo “Código de vendedor” sin puntos, comas o caracteres especiales y continuar seleccionando la opción “comprar”.

En pantalla aparecerá una ventana emergente donde deberá registrarse con usuario y contraseña de MiClaro, en caso de no contar con credenciales podrá continuar con el proceso, diligenciando los datos personales e información de entrega, adicional podrá registrar una persona autorizada en caso de no encontrarse el titular en el momento de la entrega.

Usted podrá seleccionar la forma de envío, una opción será dentro del proceso normal de entrega a domicilio

Deberá continuar con la aceptación de términos y condiciones de la venta y tratamiento de datos de acuerdo con la ley y proceder al proceso de pago. Usted podrá seleccionar el medio de pago que más se ajuste a sus necesidades detallados en pantalla.

Deberá registrar sus datos de la tarjeta de crédito o medio pago seleccionado y los datos de facturación correspondiente, se redireccionará a su entidad bancaria elegida para continuar con el debido proceso de pago.

Usted podrá visualizar al detalle el resumen de la compra efectuada y el resultado de su proceso de pago y podrá comunicarse a nuestras líneas de soporte en caso de presentar alguna novedad.

27.2 Escenario de venta en la llamada:

En el evento que el cliente escoja continuar el flujo de ventas por medio de la llamada y no de la tienda online

El asesor comercial procederá a detallarle los equipos en los que usted se encuentre interesado, las condiciones para acceder a la oferta y si esta aplica para el canal telefónico y la cobertura con la que contamos para la entrega de lo ofrecido.

Una vez validado la cobertura de envío y entregado todas las características de la oferta y del equipo, el asesor le pedirá la autorización para la consulta crédito y tratamiento datos personales con fin de evaluar la mejor alternativa de pago.

27.3 Compra segura

Ingrese únicamente a las URL autorizadas y que sean suministradas por el asesor comercial. Verifique que la URL con “https” y no solo “http”. Esto es necesario para evitar fraudes o filtración de su información financiera. Tenga en cuenta que el inicio “https” en muchos casos solo se muestra al momento de digitar la información valiosa como números de tarjeta de crédito y puede no mostrarse durante el proceso de compra.

Adicionalmente, se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones para garantizarla seguridad de su información:

- No entregue sus contraseñas o datos financieros sensibles por correo electrónico, mensajes de texto o redes sociales al asesor comercial.
- Evite abrir alertas y enlaces sospechosos donde le pidan ingresar sus datos personales.
- No comparta sus claves de ingreso o los códigos de seguridad que recibe para hacer sus transacciones. Ningún asesor le pedirá esta información.
- Al realizar transacciones asegúrese de que la dirección de la página sea la oficial, tenga el candado cerrado y empiece por https://
- Ingrese directamente a la página de su entidad y no a través de buscadores o links.

a. **Sistema de compra**

Requisitos para compra en Tienda online

Una vez se haya completado el registro de usuario, el usuario será provisto con un

nombre de usuario y contraseña únicos que permitirán un acceso a la plataforma seguro y confidencial. El usuario será responsable de conservar la confidencialidad de sus credenciales de acceso a este sitio web, las cuales permiten obtener información y realizar compras a través de este sitio web. Estas credenciales son de uso personal y su entrega a terceros NO involucra a COMCEL S.A como responsable en caso de que haya un mal uso de estas.

El tiempo de envío de los productos dependerá del método de pago escogido y de la población en la que se encuentre el cliente.

Cuando se realicen compras por parte del cliente en el sitio web de Tienda Virtual, el cliente acepta implícita, libre y voluntariamente, realizar el pago de las obligaciones adquiridas en las fechas establecidas y autoriza a COMCEL S.A a enviar mensajes de correo electrónico conteniendo información relacionada con pagos y compras.

b. **Privacidad de la información**

Para hacer uso de los servicios de Tienda Virtual, el usuario deberá proveer cierta información personal al asesor comercial para que sea contactado y lo asista en su venta. Debes leer y aceptar nuestra política protección de datos personales. Esta información será tratada conforme a la política de tratamiento de datos de claro la cual podrá ser consultada en:

Politicas_Seguridad_Inf_Claro.pdf