

# Términos y Condiciones Tienda Online Claro

## 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, elUsuario requiere únicamente agotar los siguientes pasos.....	5
4.2	Adquirir servicios móviles y fijos Claro en la Tienda Online Claro es fácil y seguro, el Usuario requiere únicamente agotar los siguientes pasos.....	5
5.	Condiciones de entrega .....	6
6.	Venta a Crédito.....	7
7.	Condiciones generales para renovación de equipos.....	9
8.	Condiciones generales para Venta de Tecnología .....	9
9.	Retracto .....	10
9.1	Condiciones Generales para un Retracto.....	11
9.2	Condiciones de Reembolso del Retracto .....	11
10.	Condiciones de reversión del pago al usuario .....	11
11.	Plazo de validez de la oferta y precio .....	12
12.	Promociones.....	12
13.	Políticas comerciales de cambio .....	13
14.	Garantías.....	13
15.	Autorización para tratamiento de datos personales .....	13
16.	Propiedad Industrial e Intelectual .....	14
17.	Responsabilidad de CLARO .....	15
18.	Peticiones, quejas y recursos (PQR).....	15
19.	Términos de Ley.....	15
20.	Términos y Condiciones Portabilidad Numérica Prepago.....	15
20.1	Condiciones de Oferta .....	16
20.2	Condiciones y Beneficios del Bono de Bienvenida .....	16
20.3	Servicio LDI .....	17
20.4	Condiciones del Servicio de Elegido de Voz y texto .....	17
20.5	Condiciones y restricciones del servicio de mensajería:.....	18
20.6	Condiciones promoción 2x1 para portabilidad \$1.....	19
20.7	Condiciones y restricciones del servicio de datos y apps incluidas .....	19
20.8	Canales para la Solicitud de Portabilidad en Claro y Opciones para laEntrega de la SimCard..	23
21.	Notificaciones .....	25
22.	Términos y Condiciones Claro Marketplace .....	25
22.1	Proceso de Compra en la Modalidad de Marketplace .....	26

22.2	Derecho de Retracto en la Modalidad de Marketplace .....	27
22.3	Reversión del pago en la Modalidad de Marketplace .....	28
22.4	Condiciones de entrega en la Modalidad de Marketplace.....	28
22.5	Garantías en la Modalidad de Marketplace .....	29
22.6	Promociones en la Modalidad de Marketplace .....	30
22.7	Peticiones, quejas y recursos (PQR) en la Modalidad de Marketplace .....	30
22.8	Tratamiento de Datos Personales en la Modalidad de Marketplace.....	31
23	Términos y condiciones de venta asistida mediante tienda online“llámanos“ .....	32
23.1	Proceso de compra.....	32
23.2	Escenario Acompañamiento en la compra: .....	32
23.3	Escenario de venta en la llamada: .....	33
24.	Compra Segura .....	33
a.	Sistema de compraRequisitos para compra en tienda online .....	33
b.	Privacidad de la información .....	34
25	Términos y Condiciones producto hogar .....	34
25.1	Condiciones de promoción ofertas , unidad de negocio hogares.....	34

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) pérdida 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 del mismo. 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 la misma.

### **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 agotar los siguientes pasos**

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) El usuario debe seleccionar el producto que desea comprar y realizar el proceso de pago.
- e) Una vez completada y enviada la solicitud de compra, al Usuario se le mostrará un resumen de la misma el cual podrá imprimir o descargar. Posteriormente, debe esperar vía correo electrónico este mismo resumen confirmando su pedido.

#### **4.2 Adquirir servicios móviles y fijos Claro en la Tienda Online Claro es fácil y seguro, el Usuario requiere únicamente agotar los siguientes pasos**

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.
- d) El usuario debe seleccionar el plan de servicios móviles, fijos (televisión, internet y telefonía) o multiplay que desea suscribir.
- e) Posteriormente debe realizar el proceso de validación de identidad en línea.
- f) 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.
- g) CLARO pondrá a disposición del usuario el contrato regulado correspondiente al servicio que va a contratar para la suscripción del mismo mediante una firma electrónica segura.
- h) El usuario realizará el proceso de pago correspondiente al primer cargo fijo mensual del servicio contratado.
- i) Una vez completada y enviada la solicitud de compra, al Usuario se le

mostrará un resumen de la misma 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.

- j) En el caso de servicios móviles pospago nuevos y portabilidad, la SIM Card 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.
- k) **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 (reoriginación de llamadas), configurándose en abusivo o fraudulento y, ii) uso del servicio de voz con fines fraudulentos o delictivos (suplantación, estafa, extorsión, etc). En caso que se evidencie reincidencia del comportamiento, la línea podrá ser desactivada”

## 5. Condiciones de entrega

Le 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. Como regla general, CLARO entrega sus productos con costo cero de envío.
- b) Si el envío del producto tiene costo, dicho valor se informará al usuario durante el proceso de la compra.
- c) 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.
- d) Durante el proceso de compra en la Tienda Online Claro, el comprador puede programar una fecha de entrega a partir del sexto (6) día siguiente a la compra y hasta por un mes. Las entregas serán efectivas de lunes a sábado en el horario previamente acordado mediante contacto telefónico, la confirmación de la entrega será realizada por el operador logístico dentro de las setenta y dos (72) horas hábiles siguientes a la compra financiada.
- e) 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 Ibirico, 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 Difícil Ariguani, Fonseca) o dentro de los quince (15) días hábiles siguientes si el domicilio está ubicado en otras poblaciones.

- f) La fecha de entrega programada puede variar a solicitud del cliente.
- g) 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.
- h) 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 Reagendamiento.
- i) El cliente recibirá junto con el producto adquirido, la documentación requerida para la legalización de la venta, en los casos en que aplique.
- j) 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 de Reagendamiento. 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.
- k) 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.
- l) **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 aceptaque 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](http://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](http://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 a 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 agregara la factura o el estado de cuenta respectivos y emitidos por COMCEL, donde se determinara 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 al 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) El cliente puede activar el servicio de Claro Up en los centros de atención presencial.
- l) 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.
- m) La venta a Crédito aplica bajo la modalidad de cuota fija a la tasa de interés del mes en que se realiza la solicitud.
- n) El valor de la cuota Informado incluye, pago a capital, intereses corrientes e IVA de los intereses.
- o) 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.
- p) 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 Proyectoras,

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.
- q) Los medios de pago ofrecidos al cliente pueden variar dependiendo de las reglas previamente expuestas (literales c y d).
- d) La venta a Crédito aplica bajo la modalidad de cuota fija a la tasa de interés del mes en que se realiza la solicitud.
- e) 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).
- f) 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.

En caso de realizar la solicitud de retracto por medio de correo electrónico o a través del \*611, el cliente será contactado en un máximo de 72 horas hábiles para agendar la recolección del producto. Posterior a la recolección del producto, este entrará en revisión cosmética y de funcionamiento con el fin de validar el estado del mismo y la procedencia del retracto. La recolección del equipo en el domicilio del usuario únicamente aplica para equipos que hayan sido entregados por este medio, y el costo deberá ser asumido por el usuario.

Si durante el proceso de devolución, el producto objeto de retracto no cumple con los requisitos para ser aceptado por Claro, el producto se retornará a la dirección registrada por el cliente y no se realizará el reembolso.

### **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.

### **9.2 Condiciones de Reembolso del Retracto**

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

- 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 transferencia bancaria, según aplique.
- 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 al método de pago utilizado inicialmente en la compra. La devolución del dinero al consumidor se realizará en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados desde el momento en que el usuario haya ejercido el derecho.

## **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, el usuario debe solicitar (i) la reversión a 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 formato dispuesto para ello en la página [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co). 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 hábiles para hacerla efectiva.

En cualquier momento, el usuario podrá revocar la autorización para realizar pagos periódicos con cargo a sus tarjetas de crédito, éxito 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 éstos 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](http://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](https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal-regulatorio/pdf/Politic%20Seguridad%20Inf%20Claro.pdf) y al formato: **Formato de autorización tratamiento de datos y consulta en centrales de riesgo.**

Con la selección electrónica de esta 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 o 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](http://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 será 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](http://www.claro.com.co)
- e) Facebook: <https://www.facebook.com/ClaroCol>
- f) Fax: 7421285.

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 del mismo y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

### **20. Términos y Condiciones Portabilidad Numérica Prepago**

El presente documento contiene las condiciones y restricciones generales de la oferta comercial de portabilidad para líneas prepago, 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.

## 20.1 Condiciones de Oferta

A partir del 24 de octubre de 2018, las líneas que se porten a Claro en Prepago quedarán activas en el plan Portabilidad \$1. Las características de este plan son las siguientes:

- El plan Portabilidad \$1 aplica a nivel nacional.
- El usuario podrá realizar llamadas a cualquier operador fijo o móvil nacional a una tarifa de \$1 el segundo impuestos incluidos que se descontará de su saldo, o podrá comprar paquetes de minutos o paquetes Todo Incluido.
- Para navegar el usuario podrá comprar paquetes de datos o paquetes Todo Incluido.
- El usuario podrá enviar mensajes de texto (SMS) a cualquier operador móvil nacional a una tarifa de \$60 impuestos incluidos, que se descontarán de su saldo, o comprar paquetes de SMS o paquetes Todo Incluido.
- El usuario podrá inscribir un (1) elegido de voz para hablar gratis los cinco (5) primeros minutos de cada llamada.
- El usuario recibirá la promoción de 2x1 por la compra de paquetes, en virtud de la cual se duplicarán los datos y minutos incluidos en los paquetes que adquiera, manteniendo la vigencia original del paquete adquirido.
- Si el usuario solicita el cambio a otro plan prepago, no podrá conservar los beneficios y promociones del Plan Portabilidad \$1.
- El plan Portabilidad \$1 aplica únicamente para líneas que se porten a Claro. No aplica para línea nueva, ni migraciones de postpago a prepago.
- Las líneas que se activen en el plan Portabilidad \$1 recibirán un bono de Bienvenida.

## 20.2 Condiciones y Beneficios del Bono de Bienvenida

Aplica para usuarios nuevos y portados en CLARO PREPAGO por una única vez

- Este paquete de Bienvenida consiste en entregar 2GB de navegación con la vigencia del paquete todo incluido que compre el usuario. **Ejemplo:** Si el usuario Compra un Paquete Todo incluido de 2 días, recibirá las 400 MB que trae el paquete y el Beneficio de Bienvenida 2GB con vigencia de 2 días.
- Solo aplica para el primer paquete el usuario adquiera con línea chip Nueva o portada.
- Para poder aplicar al beneficio debe comprar un paquete todo incluido dentro de los 90 días siguientes a la activación de la línea.
- Una vez activada la línea, el usuario cuenta con 90 días para comprar un paquete todo incluido y que se le puede obsequiar el beneficio, pasado los 90 días, no aplica este beneficio.
- El beneficio de Bienvenida aplica por la compra del chip o una Portabilidad y una vez compre un paquete todo incluido se sumarán las 2GB



automáticamente con la misma vigencia del paquete comprado.

- No aplica para cambio de postpago a prepago.
- Las 2GB no tienen costo adicional, se cobra únicamente el valor del paquete que el usuario compre.
- El paquete de bienvenida ya no se redime por el \*611# o enviando un mensaje de texto.
- Si comprar por el App se da el doble del paquete que compre, mas no se duplicara el bono de bienvenida.
- El beneficio de bienvenida no podrá acumularse con otras promociones o descuentos.
- El paquete de Bienvenida no aplica en Roaming Internacional.
- Servicio valor agregado acceso Internet es sujeto a cobertura de la red de transmisión de datos de COMCEL; dependiendo del equipo Terminal utilizado y zona de cobertura podrá acceder a la red de transmisión de datos GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSPA+ y 4G LTE, y las velocidades ofrecidas para acceso a Internet oscilan entre 1 kbps hasta 1.4 Mbps. No se garantizan mínimos de velocidad ni que el máximo sea constante. Zonas sin cobertura 4G LTE, soportarán velocidad de 2G/3G.
- Estos paquetes aplican para dispositivos SmartPhone, Módems y Tablets.
- Las gigas del paquete no son ilimitadas.
- Los servicios móviles están sujetos a disponibilidad de cobertura.

**NO APLICA PARA:**

No aplica para paquetes de Datos, Minutos y Apps.

Este beneficio no es acumulable con otras promociones.

No aplica para planes postpago.

No aplica para paquetes o planes power.

### **20.3 Servicio LDI**

La oferta incluye 50 minutos gratis de llamadas de larga distancia internacional vigencia únicamente a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico o México, Marcando a través del código 00444, no a través de otros operadores. Una vez usados los minutos, los minutos extra se cobrarán a las tarifas vigentes por demanda, el consumo se podrá verificar marcando \*611. Aplica para usuarios prepago que no tengan bloqueo del servicio de Larga Distancia Internacional. Los minutos no consumidos no son acumulables. Llamadas a destinos no incluidos en la oferta se cobran a la tarifa por demanda vigente. No aplica para marcaciones satelitales, las cuales tendrán un costo de \$13.920 IVA incluido el minuto. El operador de Larga Distancia Internacional es Infracel S.A E.S.P. más información aplican términos y condiciones en [www2.claro.com.co](http://www2.claro.com.co)

### **20.4 Condiciones del Servicio de Elegido de Voz y texto**

A partir del 24 de octubre de 2018 se podrá activar 1 elegido de Voz para portación a Nivel Nacional.

- Para inscribir el Elegido de voz sin costo se debe marcar desde el celular \*611#
- La inscripción del Elegido de Voz todo destino tendrá una vigencia de 12 meses a partir del momento de la inscripción.
- Para llamar gratis al elegido los primeros 5 minutos de cada llamada se debe tener mínimo \$500 de saldo vigente en la cuenta principal al momento de realizar la llamada.
- La vigencia para hablar al elegido será la vigencia de la carga que se tenga al momento de usar el servicio.
- Si el usuario llama a su Elegido de voz En el plan Prepago Control, los usuarios tienen la posibilidad de inscribir un móvil Claro como Elegido de Texto.
- Para inscribir el Elegido de Texto sin costo se debe marcar desde tu celular \*611#
- Para hacer uso del beneficio de envío de mensajes de texto ilimitados sin costo al número inscrito como Elegido de Texto, el usuario debe enviar los mensajes de texto al número inscrito, sin anteponer los prefijos (57) o (+57). En caso de anteponer los prefijos señalados, o cualquier otro prefijo o número distinto al registrado, el mensaje de texto será cobrado a la tarifa vigente.
- La vigencia del servicio es de 12 meses contados a partir del registro inicial o desde su modificación o renovación.
- y cumple con las condiciones de este beneficio, no se descontarán los primeros cinco (5) minutos o segundos hablados del Paquete que tengan activo el usuario, ni se cobrará la tarifa por demanda. Sin embargo, si el usuario habla más de los 5 minutos gratis, a partir del sexto minuto o del segundo 301 se comenzarán a descontar los minutos incluidos en el paquete que tenga activo, o se cobrará la tarifa por demanda, según aplique.
- Si el elegido se activa en el min temporal, este pasará al min portado con las mismas condiciones.

## **20.5 Condiciones y restricciones del servicio de mensajería:**

- Los SMS Ilimitados del paquete aplican para cualquier operador móvil nacional, no aplican para mensajes a celulares de otros operadores internacionales, sms premium (participación a trivias, concursos, promociones y/o suscripción a contenidos) ni para mensajes enviados o recibidos desde internet.
- Los mensajes de texto enviados a otros operadores móviles internacionales, sms Premium, enviados o recibidos desde internet serán cobrados de forma adicional según a la tarifa vigente.
- Si el usuario tiene un paquete de mensaje de texto activo, los mensajes de texto que envíe serán descontados del paquete, cuando el usuario ya no cuente con mensajes en el paquete podrá usar el paquete todo incluido con minutos Ilimitados adquirido con el servicio de SMS Ilimitados.
- Solo aplica para mensajes de texto usuario-usuario, este paquete NO puede ser utilizado para envío de mensajes de texto SMS originados de manera masiva a través servidores, computadoras, sistemas, aplicaciones, servidores externos o cualquier otro instrumento o equipo distinto a un equipo terminal móvil sin el consentimiento de Claro móvil y este paquete no puede ser usado para el envío de mensajes publicitarios y/o con fines comerciales.
- El uso del servicio de mensajes cortos de texto SMS implica el cumplimiento de las siguientes políticas por parte de los usuarios Claro móvil:

- El usuario se compromete a realizar buen uso de la red de Claro móvil. Indicios o evidencia de prácticas de SPAM, FLOODING, o violación de derechos de autor por envío de contenidos a través de mensajes cortos de texto SMS o en general la utilización que tenga como objeto o como efecto fines ilícitos, o fines publicitarios y/ comerciales serán causal justa para que Claro Móvil dé por terminado unilateralmente el contrato de prestación del servicio o la prestación del servicio como tal en prepago, por el uso no autorizado de la red. Será potestativa de Claro móvil la decisión de terminación unilateral de contrato por las razones aquí citadas.
- Definición SPAM: Envío reiterativo por parte de un mismo usuario (desde uno o varios móviles o emuladores de terminales o cualquier software parametrizado para tal fin) de mensajes en masa o mensajes comerciales no solicitados; esto incluye, pero no está limitado a, mensajería en masa de publicidad comercial, boletines informativos, peticiones de caridad, peticiones de firmas, cadenas de mensajes y octavillas políticas, religiosas o de cualquier tipo hacia varios usuarios.
- Definición de Flooding: Será considerado como flooding el intento deliberado de sobrecargar un equipo o una red (hacia una red o equipo en particular) mediante el envío reiterado de mensajes cortos cuyo fin sea saturar o disminuir las funciones de cualquier elemento de la red de Claro móvil.
- Si el usuario tiene activo un Paquete Todo Incluido con minutos ilimitados y compra otro antes de que se concluya la vigencia del primero, se amplía la vigencia del servicio de SMS ilimitados a la vigencia del último paquete adquirido.

## **20.6 Condiciones promoción 2x1 para portabilidad \$1**

- Aplica en la compra de paquetes Todo Incluido, paquetes de Minutos y paquetes de datos. No aplica en la compra de paquetes de apps, paquetes de SMS o paquetes que tengan capacidad ilimitada.
- Si el usuario compra un paquete Todo Incluido Voz y SMS Ilimitados se conserva la vigencia original del paquete adquirido y duplicará únicamente la capacidad de datos incluida en el mismo; los minutos y SMS serán ilimitados.
- Si el usuario compra un paquete Todo Incluido se conserva la vigencia original del paquete adquirido y se duplican los datos de navegación y los minutos incluidos en el paquete. No se duplica la cantidad de mensajes de texto incluidos en el mismo.
- Si el usuario compra un paquete de minutos se conserva la vigencia original del paquete adquirido y se duplican la cantidad de minutos incluidos en el mismo.
- Si el usuario compra un paquete de datos se conserva la vigencia original del paquete adquirido y se duplican las MB o las GB incluidas en el mismo.
- Cuando el usuario compre el paquete al que aplique la promoción, se informará a través de SMS que ha aplicado la promoción doblando la capacidad del paquete manteniendo la vigencia.

## **20.7 Condiciones y restricciones del servicio de datos y apps incluidas**

**ADVERTENCIA:** Sin que esto implique una exención de responsabilidad por parte de COMCEL, se advierte que el uso que haga el usuario de las aplicaciones es

derivado de su relación directa con la aplicación, y se regirá por los términos y condiciones propios de cada aplicación. Se advierte que las aplicaciones pueden presentar fallas e interrupciones propias de la aplicación y que no tiene relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por Comcel.

- Las líneas nuevas activas en el plan Prepago Control a partir del 14 de Marzo de 2018, la navegación aplica únicamente a través de la compra de paquetes, el usuario tiene el control para navegar. No se encuentra habilitado la opción de navegar por demanda o Kilobyte. Únicamente podrá navegar a través de la compra de paquetes de datos o todo incluido.
- La velocidad máxima que pueda obtener en el plan o paquete de datos, depende del tipo de red (GPRS, EDGE, UMTS/HSDPA, HSPA+, 4G-LTE) donde se encuentre el usuario, y del dispositivo móvil que utilice.
- No podrá usar los paquetes para compartir datos con otros dispositivos.
- Los datos móviles incluidos en el paquete NO son ilimitados. La cantidad de datos incluidos depende del paquete que adquiera el usuario.
- Una vez vencida la vigencia del paquete adquirido y si el usuario sigue navegando, se descontará la navegación de acuerdo a las tarifas del plan prepago en el que se encuentra activa la línea del usuario. Si el plan del usuario no permite la navegación por demanda, deberá adquirir un nuevo paquete de APP o de datos para seguir navegando.
- La mayoría de los paquetes permiten acceder a las funcionalidades incluidas de WhatsApp, Facebook y Twitter, sin límite de consumo del paquete y sin costo hasta culminar su vigencia.
- Hay paquetes en la oferta de solo navegación, en estos las redes descuentan de la capacidad del paquete.
- Si el usuario consume la totalidad de datos incluida en el paquete, y hace uso de las funcionalidades incluidas de WhatsApp, Facebook y Twitter, estos consumos no tendrán costo durante la vigencia del paquete. Si hace uso de las funcionalidades no incluidas de las aplicaciones, estos consumos serán descontados de los paquetes adicionales que el usuario adquiera, o de su saldo prepago a la tarifa por demanda vigente, en caso de que el usuario tenga habilitada esa opción en su plan prepago.
- Estos paquetes no incluyen el consumo de datos involucrado en la descarga, ni la actualización de aplicaciones del Smartphone del usuario, estas acciones se cobraran conforme a las tarifas de navegación del plan prepago en caso que aplique, o a través de la compra de paquete de datos.
- Los consumos por sincronización de correo, descargas o actualizaciones automáticas de aplicaciones o del sistema operativo del dispositivo móvil, serán descontados de la capacidad del paquete que el usuario adquiera.
- Si el usuario tiene activo un paquete todo incluido con minutos ilimitados y adquiere otro antes de finalizada la vigencia del primero, los datos incluidos en cada uno de los paquetes se anidarán, es decir una vez consumidos los datos del primer paquete, se instalarán los datos del segundo paquete.
- Estos paquetes aplican para dispositivos SmartPhone, Iphone, Módems y Tablets.
- El prestador de soluciones de telefonía móvil es Comcel S.A. La red 4G LTE permite una velocidad máxima de hasta 12 Mbps, sin embargo la velocidad máxima que pueda obtener depende de la cobertura de red y del dispositivo móvil que utilice el usuario. No se garantizan mínimos de velocidad en el servicio ni tampoco que el máximo que pueda obtener sea constante. En zonas sin cobertura 4G LTE, soportará la velocidad de conexión de las redes 2G y

3G. Para el uso de la nueva red 4G LTE, el usuario tendrá que tener un Equipo LTE en Banda 7 o 2500 MHz, una SIM Card 4G LTE o USIM y una versión de Software LTE.

### Condiciones generales del uso de Whatsapp

Las siguientes funcionalidades de WhatsApp están incluidas en el Paquete prepago con redes

- Envío de textos (mensajear)
- Envío de notas de voz (icono de micrófono)
- Envío o compartir fotos, documentos y videos
- Envío de gif o sticker
- Poner un mensaje en destacados
- Enviar mensaje en difusión
- Descargar o guardar fotos y videos
- Envío o compartir contactos de la agenda
- Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de WhatsApp
- Realizar llamadas y videollamadas a través de la aplicación oficial de WhatsApp
- Realizar llamadas y videollamadas grupales a través de la aplicación oficial de WhatsApp
- Crear un grupo
- Agregar o responder estados y configurar la privacidad de los estados
- Invitar a un amigo
- Cambiar el perfil de usuario
- Durante la vigencia del paquete con redes incluidas las llamadas y videollamadas de WhatsApp estarán incluidas. Así mismo la función de Llamadas o Videollamadas en eventos de baja calidad de la red podría consumir datos.

El uso de las siguientes funcionalidades de WhatsApp descuenta datos del Paquete prepago con redes incluidas. Estas funcionalidades NO están incluidas:

- La descarga y las actualizaciones de la Aplicación de WhatsApp
- Compartir ubicación
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de esta aplicación como YouTube, Vimeo, etc
- El redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a esta aplicación como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de la app de WhatsApp, por ejemplo utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.

### Condiciones generales del uso Facebook

El uso de las siguientes funcionalidades de Facebook están incluidas en el Paquete prepago con redes

- Invitar y buscar amigos
- Escribir publicaciones de texto, con foto, con video, con enlace

- Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo
- Publicar mi estado personal o comentar el estado de cualquier otra persona o grupo
- Publicar o cargar fotos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook
- Publicar o cargar Videos en mi muro utilizando las apps oficiales de Facebook
- Reproducir videos alojados en Facebook en mi muro o muro de otra persona o grupo
- Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook
- Guardar fotos de mi muro o de cualquier persona o grupo
- Ver o Dar me gusta a alguna historia personal o de cualquier otra persona o grupo
- Responder Historias
- Comentar cualquier historia personal o de cualquier otra persona o grupo
- Compartir cualquier historia en el muro personal o de cualquier otra persona o grupo
- Recibir notificaciones desde las aplicaciones oficiales de Facebook.
- Transmitir en Vivo - Facebook Live
- Escribir una descripción antes de iniciar la transmisión
- Visualizar el video creado por la transmisión en vivo
- Pide a la gente que te siga para recibir notificaciones cuando vayas a transmitir en vivo y responder comentarios
- Facebook Parejas
- Crear páginas

#### Facebook messenger

- Agregar historia
- Chatear en modo incognito
- Colocar apodo a los amigos
- Enviar audio
- Enviar Gif
- Enviar imagen
- Enviar videos
- Envío de texto por Messenger
- Iniciar nuevo chat
- Ver historias
- Ver videos
- La App Facebook Messenger es una aplicación independiente de App Facebook, con funcionalidad asociada.

El uso de las siguientes funcionalidades de Facebook descuenta datos del Paquete prepago con redes incluidas. Estas funcionalidades NO están incluidas:

- Servicio de Llamadas o Videollamadas a través de las app de Facebook y/o Facebook Messenger o Messenger Kids.
- La funcionalidad de Facebook Rooms.
- La APP. Facebook Gaming es una aplicación independiente de App Facebook con funcionalidades asociadas y consume datos.
- La descarga y las actualizaciones de las aplicaciones oficiales de Facebook.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de estas aplicaciones como YouTube, Vimeo, Instagram etc
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- El redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de las aplicaciones oficiales.

## Condiciones generales del uso de Twitter

El uso de las siguientes funcionalidades de TWITTER están incluidas en el Paquete prepago con redes

- Visualizar el timeline personal o de terceros
- Publicar un tweet
- Comentar un tweet
- Dar favorito en un tweet
- Retwitter un tweet
- Citar tweet
- Enviar un mensaje directo
- Recibir notificaciones
- Publicar o cargar fotos en tu timeline
- Descargar fotos
- Reproducción de Videos alojados en la aplicación

El uso de las siguientes funcionalidades de TWITTER descuentan datos del Paquete prepago con redes incluidas. Estas funcionalidades NO están incluidas:

- La descarga y las actualizaciones de la aplicación de Twitter
- Las llamadas, videollamadas, En Vivo o servicios voz a través de Twitter
- La carga y descarga de fotos y videos fuera de las apps oficiales, por ejemplo utilizando apps como: Instagram, Retrica, Vine, etc.
- La reproducción y funcionalidad para compartir, reproducir, cargar o descargar videos alojados fuera de la aplicación de Twitter, como YouTube, Vimeo, Facebook etc.
- El redireccionamiento a cualquier link o URLs externas a estas aplicaciones como Notas de periódicos, revistas, etc., aun cuando el link haya sido compartido o accedido a través de la aplicación de Twitter.
- Compartir una ubicación o consultar la ubicación de cualquier contacto, aun cuando esta haya sido compartida o accedida a través de las aplicación de Twitter

### Cambios Reforma tributaria:

- Tener en cuenta que de conformidad con la Reforma Tributaria que rige a partir del 1 de febrero de 2017, si durante el mes calendario (días 1 al 30) consumes el máximo de datos libres de imptoconsumo (lo equivalente a \$54,462), se aplicará un 4% adicional por concepto de imptoconsumo sobre los datos que adquieras hasta el fin de mes. Lo anterior aplica a consumos de datos en cualquiera de las siguientes modalidades: compra de paquetes de datos, paquetes de mensajes de texto, navegación por demanda, envío de mensajes de texto por demanda, navegación a través del paquete diario automático y compra de contenido en Prepago.

## **20.8 Canales para la Solicitud de Portabilidad en Claro y Opciones para la Entrega de la SimCard**

Puedes realizar la solicitud en cualquiera de nuestros canales de venta presencial o nopresencial

#### *Portabilidad Canales presenciales*

- Centros de Atención y Ventas a nivel nacional.
- Distribuidores autorizados de Claro.
- Puntos de venta Grandes Superficies.
- Tropas.

#### *Portabilidad canales no presenciales*

- Call center \*611
- A través de nuestra página Web:
- Portabilidad prepago [bit.ly/3ddpY2H](http://bit.ly/3ddpY2H)
- Portabilidad Pospago [bit.ly/3m7JyOA](http://bit.ly/3m7JyOA)

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.

Al iniciar el proceso por nuestros canales telefónicos, tienes la opción de escoger entre las siguientes opciones:

- Envío a domicilio: Recibes la 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.

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 recoger en 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 decambio 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 postpago y tu línea está reportada por pérdida o hurto, y no has realizado reposición del chip o SIM card.
- Si eres un usuario prepago o postpago y tu línea está desactivada por cualquier causal.
- Si eres un usuario postpago y solicitaste la portación, pero no eres el titular de la línea.
- Si no estás al día en los pagos con tu operador actual.

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 la solicitud de portabilidad en Claro.

Para consultar el estado de tu portación por favor ingresa a la consulta pública: <https://www.portabilidadcolombia.com.co/> ó <https://tienda.claro.com.co/claro/estado-portabilidad-prepago?catalogId=10001&langId=-5&storeId=10151>

## **21. Notificaciones**

Cualquier comentario, inquietud o reclamación respecto de los anteriores Términos y Condiciones, la Política de Privacidad, o la ejecución de cualquiera de éstos, deberá ser notificada por escrito a Comcel S.A. identificada con el NIT 800.153.993-7 respectivamente a la siguiente dirección: Carrera 68 A No. 24 B - 10 Colombia, al teléfono 7500500.

## **22. Términos y Condiciones Claro Marketplace**

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 a la adquisición de productos comercializados por terceros distintos a CLARO dentro del Portal de Internet <https://tienda.claro.com.co/>, en adelante mencionado como CLARO Marketplace de la Tienda Online de CLARO. CLARO Marketplace es la plataforma que ofrece la oportunidad de comprar de manera directa a diferentes proveedores, a través de nuestra tienda virtual <https://tienda.claro.com.co/>, sin perjuicio de lo cual, y como parte de nuestra política y compromiso con los clientes, CLARO garantizará la calidad de los productos y acompañará las solicitudes de los clientes habilitando sus canales de atención para suministrar información y/o recibir las eventuales reclamaciones asociadas a las ventas.

Cualquier persona que desee acceder y/o suscribirse y/o usar el CLARO Marketplace de la Tienda Online de CLARO, 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 informadas por el proveedor en la publicación del producto. Rogamos leer con detenimiento los Términos y Condiciones Generales de uso de CLARO Marketplace de la Tienda Online de 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 dicho canal, de manera que todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en CLARO Marketplace de la Tienda Online de CLARO, así como sus efectos jurídicos, quedarán regidos por estas reglas y sometidos a la legislación aplicable en Colombia.

## **22.1 Proceso de Compra en la Modalidad de Marketplace**

- Los Usuarios pueden adquirir los productos ofrecidos en CLARO Marketplace de la tienda Virtual <https://tienda.claro.com.co/> de manera directa e independiente por parte de los Vendedores, los cuales pueden ser claramente identificados por una marca en la descripción de los mismos o por la expresión "Vendido y Entregado por" seguido por el nombre del proveedor.
- Al hacer clic en el icono "Comprar" durante el proceso de compra, una vez leídos los términos y condiciones CLARO Marketplace que se indica en la parte final de la ficha de cada Producto, y comprobado el contenido de la orden o, de ser el caso, después de la modificación de la misma, el Usuario declara aceptar plenamente y sin reserva alguna la totalidad de las Condiciones de Uso de CLARO Marketplace y de venta del producto.
- Cuando el Usuario adquiere un producto en CLARO Marketplace, el envío y la facturación lo realizará directamente el vendedor y/o proveedor; este proceso se informará al Usuario durante el proceso de la compra; sin perjuicio de lo anterior, como parte de nuestra política y compromiso con los clientes, CLARO supervisará las entregas al cliente final.
- La descripción de los Productos es suministrada por los Vendedores, CLARO garantizará que dicha descripción corresponda a los productos ofrecidos y publicados en modalidad de Marketplace.
- El método de pago para la venta de productos ofrecidos por CLARO Marketplace será tarjeta crédito, PSE, tarjeta condesa o tus tarjetas registradas en la Tienda

Online de CLARO.

- Para las ventas de productos en la modalidad de Marketplace no aplica la compra con cargo a la factura de servicios de comunicaciones de CLARO.

## 22.2 Derecho de Retracto en la Modalidad de Marketplace

- El comprador tiene la posibilidad de retractarse de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del Producto conforme a las reglas y excepciones previstas en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011 y a las condiciones generales que se detallan a continuación. No obstante, cuando un Producto tenga unas condiciones específicas para poder ejercer el derecho de retracto, éstas se especificarán durante el proceso de compra o en las características del Producto.
- Los retractsos deberán ser solicitados por el comprador dentro del término previamente indicado, directamente con el vendedor del producto y/o con CLARO, [sopORTEclaroSHOP@claro.com.co](mailto:sopORTEclaroSHOP@claro.com.co), quien a su vez remitirá el producto con el vendedor.

Codigo	Proveedor	Correo Clientes	Telefono Clientes
1	Ready Click (Sed International)	contactenos@sed.international	Tel. (1)8614000 - (1)8844141 - 3223359874
2	Spoonmg (Spoon Media Group)	operaciones@spoonmg.com	Tel. 3046497785
3	K-Tiendas (Corbeta)	www.corbeta.com.co, ktiendaserviciocliente@colcomercio.com.co	Tel. 018000914066 - (1)3649752 - 3154104840
4	Dellthus	garantias@dellthus.com - sac@dellthus.com	Tel. 3014509809 - (1)6409745
5	TG Electronics	tgordillo@tgelectronics.online - jpinzon@tgelectronics.co	Tel. 3204294248 - 3102989603
6	Comprandoando (Impresistem)	serviciocliente@comprandoando.com	Tel. 3203957247
7	Coltrade	serviciotecnico@coltrade.com.co	Tel. 3006305801
8	Jaltech (Tecnigo)	serviciocliente@jaltechsas.net - inventarios@tecnigo.co - reprocesojaltech@gmail.com - estrategia.digital@jaltechsas.net	Tel. 3222749220
9	MPS (SmartBuy)	serviciocliente@smart-buy.co - serviciogarantia@mps.com.co	Tel. (1)8766655
10	NineStars	hpedroza@ninestarscolombia.com	Tel. 3057257385
11	HP	serviciocliente@smart-buy.co - serviciogarantia@mps.com.co	Tel. (1)8766655
12	Wimob	hola@xiaomi-store.co	Tel. 3178935844
13	Mr Click	www.mrclick.com.co, operaciones@mrclick.com.co	Tel. 3226696774
14	Éxito	www.exito.com, https://grupoexito.secure.force.com/CrearCaso/?marca=éxito	Tel. 018000428800
15	More Products	www.toylogic.com.co, edigital@moreproducts.com	Tel. 3156507352
16	Link International	Josefina.martinez@gcl.hk (garantias) - oscar.arguello@gcl.hk (despachos y devoluciones)	Tel. 3176596043 - 3144703013
17	iPlayFitness (Best Import)	Rodrigo Mejia - Info@iplayfitness.com	Tel. 3113922308
18	Hally Pets	hallycolombia@gmail.com	Tel. 3177178266
19	Merpes (Grupo Merpes)	ventasonline1@grupomerpes.com - c.ramirez@grupomerpes.com	Tel. 317 3863145 - 3182561261
20	Compumax	serviciocliente1@compumax.info	Tel. 6015806600 - 018000910790 - 3183498281
22	Play On	sainesp7@gmail.com	Tel. 3502665426 - 3502665430
23	Sermetex	comercial@stxgroup.com.co	Tel. 6016304556
24	Steren	www.steren.com.co, garantiasco@steren.com.co	Tel. 3138965222
25	Esenses	puntodeventa@bedigital.com.co	Tel. 3102607772 - 3214198927
26	Alluma	usuario3@allumatrade.com	Tel. 3102776688
27	Celnova sas	ventas@smartphonetablet.net	Tel. 3118220914 - 3118220914
28	Piel Viva	contacto@pielviva.com.co	Tel. 3168301272
29	Fantasia Electronica	gestionpqr@fantasiaelectronica.com.co	Tel. 3187649626
30	Vaaltrading	soportemarketplace@vaaltrading.co	Tel. 3118781246
31	TV Novedades TV	atcmayor@tvnovedadescolombia.com	Tel. 3168221460
32	Premium Levela	erica@redelecservicio.com.co	Tel. 3152244492
33	Toy Cantando	serviciocliente@toycantando.com	tel. 3114542697

El comprador debe devolver el producto asumiendo el costo de la devolución. Para estos efectos el producto deberá estar disponible para que sea recogido en el mismo lugar donde fue entregado. Tenga en cuenta que el producto debe estar en las mismas condiciones en que fue entregado. En caso que el producto no cumpla con las condiciones legalmente previstas para el ejercicio del derecho de retracto, se devolverá al cliente final indicando el motivo y las evidencias que soportan que el producto no cumple con las condiciones requeridas.

- Todo producto debe ser devuelto en las mismas condiciones en las cuales fue recibido, con todos los accesorios suministrados de ser el caso (garantías, manuales, software, etc.), sin daños y sin ser utilizado.
- En caso de ser procedente el retracto, CLARO realizará el reintegro del dinero con el mismo medio de pago realizado al momento de la compra del producto, sin efectuar descuentos o retenciones dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a la fecha en la que el usuario ejerció el derecho.
- El usuario puede solicitar el reembolso de su dinero en efectivo aportando los soportes necesarios para dicho trámite, la devolución de dineros en efectivo debe realizarse en centros de servicio (puntos autorizados).

### **22.3 Reversión del pago en la Modalidad de Marketplace**

- Para el caso de los Productos adquiridos por medio de la utilización de tarjeta de crédito, débito o cualquier otro medio de pago electrónico, el comprador podrá solicitar la reversión de los pagos si se presenta alguno de los siguientes eventos: por ser objeto de fraude, cuando la compra corresponda a una operación no solicitada, 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, el usuario debe solicitar (i) la reversión a su entidad bancaria y (ii) notificar a CLARO mediante sus canales de atención 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 formato dispuesto para ello en la página [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co), 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 hábiles 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

### **22.4 Condiciones de entrega en la Modalidad de Marketplace**

Le entrega de los productos comercializados en CLARO Marketplace de la Tienda Online de CLARO se sujetará a las siguientes reglas:

- El envío y la facturación lo realizará directamente el vendedor y/o proveedor; este proceso se informará al Usuario durante el proceso de la compra; sin perjuicio de lo anterior, como parte de nuestra política y compromiso con los clientes, CLARO supervisará las entregas al cliente final.
- Los productos ofertados en el Marketplace están sujetos a disponibilidad de inventario informada en cada producto por parte del vendedor y/o proveedor.
- Si el envío del producto tiene costo, o es gratuito se informará al usuario durante el proceso de la compra.
- Durante el proceso de compra en CLARO Marketplace, el usuario debe diligenciar 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.
- Las entregas se realizarán dentro de los (6) días hábiles siguientes a la compra si el domicilio está ubicado en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Dentro de los seis (9) días hábiles siguientes si el domicilio está ubicado en ciudades intermedias (La Jagua de Ibirico, 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 Difícil Ariguani, Fonseca) o dentro de los quince (15) días hábiles siguientes si el domicilio está ubicado en otras poblaciones.

- La fecha de entrega programada puede variar a solicitud del cliente.
- El proveedor se compromete a entregar los productos de acuerdo a la cobertura disponible a nivel nacional de sus empresas de mensajería, 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.
- El proveedor 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 Reagendamiento.
- El cliente recibirá junto con el producto adquirido, la factura, manuales, etc. en los casos en que aplique.
- 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 de Reagendamiento. En este proceso, el vendedor 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, 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.

## **22.5 Garantías en la Modalidad de Marketplace**

- Es el fabricante o importador quien establece las condiciones de las garantías de sus productos en el cuerpo del bien, sticker adherido, manual de instrucciones, empaque o similar.
- 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 o mail del proveedor y/o datos de contacto indicados en el certificado de garantía y/o en la página de Internet: [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co) y/o en los centros de servicio allí indicados.
- La solicitud de efectividad de la garantía a título de reparación, devolución y/o cambio de un producto ofrecido a través de la modalidad Marketplace, podrá realizarse directamente con el vendedor del producto y/o con CLARO mediante sus canales de atención quien a su vez remitirá el producto con el vendedor; en cualquier caso la solicitud se registrará por las disposiciones contenidas en la Ley 1480 de 2011.

Codigo	Proveedor	Correo Clientes	Telefono Clientes
1	Ready Click (Sed International)	contactenos@sed.international	Tel. (1)8614000 - (1)8844141 - 3223359874
2	Spoonmg (Spoon Media Group)	operaciones@spoonmg.com	Tel. 3046497785
3	K-Tiendas (Corbeta)	www.corbeta.com.co, ktiendaserviciocliente@colcomercio.com.co	Tel. 018000914066 - (1)3649752 - 3154104840
4	Dellthus	garantias@dellthus.com - sac@dellthus.com	Tel. 3014509809 - (1)6409745
5	TG Electronics	tgordillo@tgelectronics.online - jpinzon@tgelectronics.co	Tel. 3204294248 - 3102989603
6	Comprandoando (Impresistem)	servicioalcliente@comprandoando.com	Tel. 3203957247
7	Coltrade	serviciotecnico@coltrade.com.co	Tel. 3006305801
8	Jalitech (Tecnigo)	serviciocliente@jaltechsas.net - inventarios@tecnigo.co - reprocesojaltech@gmail.com - estrategia.digital@jaltechsas	Tel. 3222749220
9	MPS (SmartBuy)	servicioalcliente@smart-buy.co - serviciogarantia@mps.com.co	Tel. (1)8766655
10	NineStars	hpedroza@ninstarscolombia.com	Tel. 3057257385
11	HP	servicioalcliente@smart-buy.co - serviciogarantia@mps.com.co	Tel. (1)8766655
12	Wimob	hola@xiaomi-store.co	Tel. 3178935844
13	Mr Click	www.mrclick.com.co, operaciones@mrclick.com.co	Tel. 3226696774
14	Éxito	www.exito.com, https://grupoxito.secure.force.com/CrearCaso/?marca=éxito	Tel. 018000428800
15	More Products	www.toylogic.com.co, edigital@moreproducts.com	Tel. 3156507352
16	Link International	Josefina.martinez@gcl.hk (garantias) - oscar.arguello@gcl.hk (despachos y devoluciones)	Tel. 3176596043 - 3144703013
17	iPlayFitness (Best Import)	Rodrigo Mejia - Info@playfitness.com	Tel. 3113922308
18	Hally Pets	hallycolombia@gmail.com	Tel. 3177178266
19	Merpes (Grupo Merpes)	ventasonline1@grupomerpes.com - c.ramirez@grupomerpes.com	Tel. 317 3863145 - 3182561261
20	Compumax	servicioalcliente1@compumax.info	Tel. 6015806600 - 018000910790 - 3183498281
22	Play On	saines7@gmail.com	Tel. 3502665426 - 3502665430
23	Sermetex	comercial@stxgroup.com.co	Tel. 6016304556
24	Steren	www.steren.com.co, garantiasco@steren.com.co	Tel. 3138965222
25	Esenses	puntodeventa@bedigital.com.co	Tel. 3102607772 - 3214198927
26	Alluma	usuario3@allumatrade.com	Tel. 3102776688
27	Celnova sas	ventas@smartphonetablet.net	Tel. 3118220914 - 3118220914
28	Piel Viva	contacto@pielviva.com.co	Tel. 3168301272
29	Fantasia Electronica	gestionqr@fantasiaelectronica.com.co	Tel. 3187649626
30	Vaaltrading	soportemarketplace@vaaltrading.co	Tel. 3118781246
31	TV Novedades TV	atcmayor@tvnovedadescolombia.com	Tel. 3168221460
32	Premium Levela	erica@redelecservicio.com.co	Tel. 3152244492
33	Toy Cantando	servicioalcliente@toycantando.com	tel. 3114542697

- A solicitud del comprador, CLARO proporcionará los datos del vendedor o proveedor si el usuario decide que sea éste quien debe brindarle el soporte adecuado a su solicitud.
- Una vez expire el término de la garantía legal el cliente deberá asumir el pago de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que requiera el bien.
- Cualquier petición, queja o reclamo de productos adquiridos en el Marketplace serán atendidas por el vendedor o por CLARO, quien a su vez validará con el vendedor lo necesario para proceder a generar la respuesta al cliente.

## 22.6 Promociones en la Modalidad de Marketplace

- Las promociones y productos que se ofrecen en la modalidad de Marketplace no son necesariamente los mismos que ofrecen los canales de venta directos de CLARO.
- Las promociones y productos que se ofrecen en la modalidad de Marketplace son definidas por el vendedor o proveedor y se sujetarán las condiciones de tiempo, modo y lugar dispuestas en la publicación del producto.
- El vendedor somete sus promociones y actividades promocionales al cumplimiento de las normas vigentes y específicamente a las disposiciones de la Ley 1480 de 2011.

## 22.7 Peticiones, quejas y recursos (PQR) en la Modalidad de Marketplace

El cliente podrá remitir sus peticiones quejas o recursos en modalidad de Marketplace al proveedor y/o a CLARO.

El proveedor tendrá a disposición de los usuarios los correos electrónicos relacionados

Codigo	Proveedor	Correo Clientes	Telefono Clientes
1	Ready Click (Sed International)	contactenos@sed.international	Tel. (1)8614000 - (1)8844141 - 3223359874
2	Spoonmg (Spoon Media Group)	operaciones@spoonmg.com	Tel. 3046497785
3	K-Tiendas (Corbeta)	www.corbeta.com.co, ktiendaserviciocliente@colcomercio.com.co	Tel. 018000914066 - (1)3649752 - 3154104840
4	Dellthus	garantias@dellthus.com - sac@dellthus.com	Tel. 3014509809 - (1)6409745
5	TG Electronics	tgordillo@tgelectronics.online - jpinzon@tgelectronics.co	Tel. 3204294248 - 3102989603
6	Comprandoando (Impresistem)	servicioalcliente@comprandoando.com	Tel. 3203957247
7	Coltrade	serviciotecnico@coltrade.com.co	Tel. 3006305801
8	Jaltech (Tecnigo)	serviciocliente@altechas.net - inventarios@tecnigo.co - reprocesojaltech@gmail.com - estrategia.digital@jaltechsas	Tel. 3222749220
9	MPS (SmartBuy)	servicioalcliente@smart-buy.co - serviciogarantia@mps.com.co	Tel. (1)8766655
10	NineStars	hpedroza@ninestarscolombia.com	Tel. 3057257385
11	HP	servicioalcliente@smart-buy.co - serviciogarantia@mps.com.co	Tel. (1)8766655
12	Wimob	hola@xiaomi-store.co	Tel. 3178935844
13	Mr Click	www.mrclick.com.co, operaciones@mrclick.com.co	Tel. 322696774
14	Éxito	www.exito.com, https://grupoexito.secure.force.com/CrearCaso/?marca=éxito	Tel. 018000428800
15	More Products	www.toylogic.com.co, edigital@moreproducts.com	Tel. 3156507352
16	Link International	Josefina.martinez@gcl.hk (garantias) - oscar.arguello@gcl.hk (despachos y devoluciones)	Tel. 3176596043 - 3144703013
17	iPlayFitness (Best Import)	Rodrigo Mejia - Info@iplayfitness.com	Tel. 3113922308
18	Hally Pets	hallycolombia@gmail.com	Tel. 3177178266
19	Merpes (Grupo Merpes)	ventasonline1@grupomerpes.com - c.ramirez@grupomerpes.com	Tel. 317 3863145 - 3182561261
20	Compumax	servicioalcliente1@compumax.info	Tel. 6015806600 - 018000910790 - 3183498281
22	Play On	sainesp7@gmail.com	Tel. 3502665426 - 3502665430
23	Sermetex	comercial@stxgroup.com.co	Tel. 6016304556
24	Steren	www.steren.com.co, garantiasco@steren.com.co	Tel. 3138965222
25	Esenses	puntodeventa@bedigital.com.co	Tel. 3102607772 - 3214198927
26	Alluma	usuario3@allumatrade.com	Tel. 3102776688
27	Celnova sas	ventas@smartphonetablet.net	Tel. 3118220914 - 3118220914
28	Piel Viva	contacto@pielviva.com.co	Tel. 3168301272
29	Fantasia Electronica	gestionpqr@fantasiaelectronica.com.co	Tel. 3187649626
30	Vaaltrading	soportemarketplace@vaaltrading.co	Tel. 3118781246
31	TV Novedades TV	atcmayor@tvnovedadescolombia.com	Tel. 3168221460
32	Premium Levela	erica@redelecservicio.com.co	Tel. 3152244492
33	Toy Cantando	servicioalcliente@toycantando.com	tel. 3114542697

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

- De forma verbal a través del \*611 desde su móvil CLARO, de manera gratuita al 018000 341818 o en Bogotá al 7441818.
- 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/>
- Por correo certificado: Carrera 68A#24B-10 en Bogotá D.C.
- Página web: [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co)
- Facebook: <https://www.facebook.com/ClaroCol>

## 22.8 Tratamiento de Datos Personales en la Modalidad de Marketplace

Al acceder, registrarse y adquirir productos en modalidad de Marketplace, el usuario está de acuerdo y acepta las condiciones de tratamiento de los datos personales utilizados en el registro con las finalidades previstas en la política de tratamiento de datos de CLARO.

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/legalregulatorio/pdf/Políticas\\_Seguridad\\_Inf\\_CLARO.pdf](https://www.CLARO.com.co/portal/recursos/co/legalregulatorio/pdf/Políticas_Seguridad_Inf_CLARO.pdf).

## **23 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](http://www.claro.com.co)

### **23.1 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.

### **23.2 Escenario Acompañamiento en la compra:**

El asesor lo guiará 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 guiará 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 a 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 re direccionará 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.

### **23.3 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.

## **24. 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 garantizar la 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.

## **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:

[https://www.CLARO.com.co/portal/recursos/co/legalregulatorio/pdf/Politicass\\_Seguridad\\_Inf\\_CLARO.pdf](https://www.CLARO.com.co/portal/recursos/co/legalregulatorio/pdf/Politicass_Seguridad_Inf_CLARO.pdf)

## **25 Términos y Condiciones producto hogar**

El presente link contiene las condiciones y restricciones generales de la oferta comercial de productos hogar. 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.

### **25.1 Condiciones de promoción ofertas , unidad de negocio hogares**

[https://www.claro.com.co/portal/co/pdf/Consolidado-de-promociones-Residencial\\_Junio-2023.pdf](https://www.claro.com.co/portal/co/pdf/Consolidado-de-promociones-Residencial_Junio-2023.pdf)