PROCEDIMIENTO PARA EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO

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 Empresas. 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 tramitar 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.

Condiciones Generales para un Retracto

- El consumidor deberá devolver el producto en las mismas condiciones en que lo recibió.
- Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.
- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de CINCO (5) días hábiles de entregado.
- Si durante el proceso de devolución, el producto objeto de retracto no cumple con los requisitos para ser aceptado por Claro, se le informará al cliente y se le entregará por escrito el motivo.

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

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