Términos y Condiciones Tienda Online Claro Empresas

Contenido

1. Capacidad 2

2. Procedimiento para hacer uso de la Tienda Online Claro Empresas 2

3. Aceptación de acuerdo y validez de información 3

4. Formalización del contrato de venta de productos y servicios Claro 3

4.1 Adquirir Productos en la Tienda Online Claro Empresas es fácil y seguro, las personas naturales o Empresas requieren únicamente agotar los siguientes pasos 3

5. Condiciones de entrega 4

6. Retracto 5

6.1 Condiciones Generales para un Retracto 5

6.2 Condiciones de Reembolso del Retracto 5

7. Condiciones de reversión del pago a las personas naturales o Empresas 6

8. Plazo de validez de la oferta y precio 6

9. Promociones 6

10. Políticas comerciales de cambio 7

11. Garantías 7

12. Autorización para tratamiento de datos personales 7

13. Propiedad Industrial e Intelectual 8

14. Responsabilidad de CLARO 8

15. Peticiones, quejas y recursos (PQR) 8

16. Términos de Ley 9

17. Notificaciones 9

18. Acceso. Uso de Credenciales y Obligaciones del Usuario 9

Las condiciones de uso de los portales web de COMCEL S.A. (en adelante CLARO) se sujetan a los Términos y Condiciones Generales 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://tiendaclaroempresas.claro.com.co/empresas, en adelante mencionado como la Tienda Online Claro Empresas.

CLARO con NIT 800.153.993-7 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 o Empresa que desee acceder y/o suscribirse y/o usar la Tienda Online Claro Empresas 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 Empresas.

Rogamos leer con detenimiento los Términos y Condiciones Generales de uso de esta Tienda Online Claro Empresas, en tanto, que la aceptación de los mismos los incorpora a los contratos y transacciones que se realicen por los Las personas naturales o Empresas a través de la Tienda Online Claro Empresas, de manera que todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en esta Tienda Online Claro Empresas, 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 Empresas sólo están disponibles para personas y Empresas que tengan capacidad legal para contratar en la República de Colombia.

No podrán utilizar los servicios las personas y Empresas que no tengan esa capacidad ni los menores de edad. Los actos que éstos realicen en la Tienda Online Claro Empresas 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 ingresar las personas naturales o Empresas de la Tienda Online Claro Empresas, que estén registrados en los canales Portal Corporativo y/o Super App Corporativa. Se entiende como persona natural todo individuo mayor de edad con capacidad para contratar de conformidad con la ley colombiana y se entiende como empresa toda persona jurídica con capacidad para contratar de conformidad con la ley colombiana.

2. Procedimiento para hacer uso de la Tienda Online Claro Empresas

Estos Términos y Condiciones Generales de Compra y Uso de la Tienda Online Claro Empresas que adopta CLARO para la Tienda Online Claro Empresas, regulan el proceso para adquirir los productos y contratar los servicios ofertados. Así mismo regulan el proceso de tratamiento de datos de las personas naturales o Empresas 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 Empresas sea respetuosa de los derechos de propiedad intelectual, así como de la dignidad humana, la moral y las buenas costumbres. Es obligación de las personas naturales o Empresas hacer un uso honesto de la información a la que accedan.

Las personas naturales o Empresas asumen 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 las personas naturales o Empresas y clave a través de la Tienda Online Claro Empresas, las cuales presuponen su consentimiento y autorización, pues son de conocimiento exclusivo de las personas naturales o Empresas. Las personas naturales o Empresas se obligan a notificar por escrito o por el medio más expedito a CLARO cualquiera de las siguientes situaciones: (i)

perdida o hurto de su clave; (ii) uso no autorizado de su clave; (iii) alguna falla, error o hecho inusual al recibir algún mensaje relacionado con una orden iniciada por las personas naturales o Empresas a través de la Tienda Online Claro Empresas de CLARO, o que haya sido recibida y/o ejecutada a través de este. No obstante, lo anterior, y aun mediando notificación oportuna, las personas naturales o Empresas serán responsables por la confidencialidad y el uso de la clave y asumirá total responsabilidad por las transacciones que se realicen en el portal mediante su uso.

3. Aceptación de acuerdo y validez de información

Con la aceptación de estos Términos y Condiciones Generales las personas naturales o Empresas expresamente manifiestan 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, las personas naturales o Empresas aceptan expresamente que este acuerdo, así como la información y comunicaciones basadas en mensajes de datos que se intercambien entre las personas naturales o Empresas 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, las personas naturales o Empresas aceptan expresamente que las transacciones, compras, suscripción de contratos, pagos, y accesos realizados con su las personas naturales o Empresas registrado y contraseña se reputen en todo caso como válido, se entienda que han sido cursadas por las personas naturales o Empresas 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 Generales, junto con el precio, modalidad de entrega, forma de pago y características esenciales del Producto, constituyen el Contrato de Venta entre las personas naturales o Empresas y CLARO. Para tal efecto, una vez aprobada la transacción por parte de la entidad bancaria correspondiente, las personas naturales o Empresas podrán ver un resumen que contendrá las condiciones de la transacción realizada. A su vez, estos Términos y Condiciones Generales, estarán siempre disponibles en la Tienda Online Claro Empresas.

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 Empresas es fácil y seguro, las personas naturales o Empresas requieren únicamente agotar los siguientes pasos

a) En caso de olvido de la contraseña, las personas naturales o Empresas pueden recuperarla mediante la opción “Olvidaste tu contraseña”, en donde se remitirá al correo electrónico registrado una contraseña temporal para iniciar sesión.

b) Las personas naturales o Empresas deben seleccionar el producto que desea comprar y realizar el proceso de pago.

c) Una vez completada y enviada la solicitud de compra, a las personas naturales o Empresas se les mostrará un resumen de esta el cual podrá imprimir o descargar. Posteriormente, debe esperar vía correo electrónico este mismo resumen confirmando su pedido.

5. Condiciones de entrega

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

a) Los productos ofertados en la Tienda Online Claro Empresas 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 a las personas naturales o Empresas durante el proceso de la compra.
c) Durante el proceso de compra en la Tienda Online Claro Empresas, las personas naturales o Empresas diligencian 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) Para el proceso de compra en la Tienda Online Claro Empresas. Las entregas serán efectivas de lunes a sábado.
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 Ibiríco, La Jagua del Pilar, La Loma, La Paz, San Andrés de Tumaco, Papayal, Pueblo Nuevo, Urumita, Villa Nueva, San Juan de Cesar, San Diego, Santa Rosa de Lima, Charala, Cuestecita, Distracción, Codazzi, Albania, Agustín Codazzi, Buenavista, Barrancas, Becerril, Los Robles, Hato Nuevo, Guamal, Ariguani, El Paso, El Molino, El Dificil Ariguani, Fonseca) o dentro de los quince (15) días hábiles siguientes si el domicilio está ubicado en otras poblaciones.
f) CLARO se compromete a entregar los productos de acuerdo con la cobertura disponible a nivel nacional, la cual se informa a las personas naturales o Empresas durante el proceso de compra y corresponde a los departamentos y municipios incluidos en el listado que deben seleccionar las personas naturales o Empresas para efecto de la entrega del producto y de acuerdo con las condiciones pactadas con las personas naturales o Empresas.
g) 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 de las personas naturales o Empresas, pueden generarse cargos adicionales que se informarán con el reagendamiento.
h) Las personas naturales o Empresas recibirán junto con el producto adquirido, la documentación requerida para la legalización de la venta, en los casos en que aplique.
i) Si la entrega no se logra por imposibilidad de contacto con las personas naturales o Empresas o porque éstos no se encuentran 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 las personas naturales o Empresas, 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 Empresas, 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.
j) **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 a las personas naturales o Empresas.

6. Retracto

Claro ofrece a las personas naturales o Empresas la posibilidad de retractarse de la compra de equipos adquiridos. Las personas naturales o Empresas podrán ejercer el derecho de retracto durante los primeros 5 días hábiles siguientes a la entrega del producto.

Para ejercer el derecho de retracto las personas naturales o Empresas deberán enviar la solicitud a través de los siguientes canales de atención:

- 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, las personas naturales o Empresas deberán 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 a través del *611, las personas naturales o Empresas serán contactados 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 de este y la procedencia del retracto. La recolección del equipo en el domicilio de las personas naturales o Empresas únicamente aplica para equipos que hayan sido entregados por este medio, y el costo deberá ser asumido por las personas naturales o Empresas.

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 las personas naturales o Empresas y no se realizará el reembolso.

6.1 Condiciones Generales para un Retracto

- Las personas naturales o Empresas deberán 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 las personas naturales o Empresas.
- 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.

6.2 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 trasferencia bancaria, según aplique.

- Si la compra se realizó mediante pago en efectivo, se realizará la devolución del dinero cancelado por las personas naturales o Empresas 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. La devolución del dinero al consumidor se realizará en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados desde el momento en que las personas naturales o Empresas haya ejercido el derecho.

7. Condiciones de reversión del pago a las personas naturales o Empresas

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 las personas naturales o Empresas 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 las personas naturales o Empresas advirtió la existencia de la causal, las personas naturales o Empresas 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, para realizar el proceso, ingresa a www.claro.com.co y selecciona la opción Radica Quejas y Recursos. Claro informará a la entidad bancaria acerca de la solicitud de reversión solicitada por las personas naturales o Empresas. Los participantes del proceso de pago dispondrán de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

En cualquier momento, las personas naturales o Empresas podrán 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, las personas naturales o Empresas 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.

8. 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 a las personas naturales o Empresas, o mientras la oferta se mantenga disponible, el menor de estos plazos. Cuando quiera que en una oferta no se indique una fecha de terminación se entenderá que la actividad se extenderá hasta el agotamiento de los inventarios correspondientes.

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

9. Promociones

Las promociones que se ofrezcan en esta Tienda Online Claro Empresas no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por CLARO, tales como tiendas físicas, venta telefónica, catálogos u otros, a menos que se señale expresamente en esta Tienda Online Claro Empresas o en la publicidad que realicen tales canales para cada promoción. Cuando la Tienda Online Claro Empresas 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.

10. Políticas comerciales de cambio

Cuando un Producto comprado en la Tienda Online Claro Empresas 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/.com.co y se le darán las indicaciones para hacer el cambio, siempre y cuando cumpla con las condiciones definidas para ello.

11. Garantías

Cuando un Producto comprado en la Tienda Online Claro Empresas presenta alguna falla técnica que no sea causada por manipulación indebida de las personas naturales o Empresas, después de las setenta y dos (72) horas iniciales, debe reportarlo a través de la opción "Radica Quejas y Recursos" que encontrará en el Portal https://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 de las personas naturales o Empresas.

12. Autorización para tratamiento de datos personales

Las personas naturales o Empresas dan su consentimiento previo expreso e informado a COMUNICACIÓN CELULAR S.A. COMCEL S.A para el tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo señalado en la Política de Tratamiento de la Información de Claro Colombia disponible en https://www.claro.com.co/portal/recursos/co/legal- regulatorio/pdf/Politicas_Seguridad_Inf_Claro.pdf

Con la selección electrónica de está casilla las personas naturales o Empresas manifiestan que autorizan a COMCEL S.A, de manera libre y expresa para que:

1. 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.

2. 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. Esta información será conservada por COMCEL S.A. con la debida diligencia. En todo caso me reservo ejercer los siguientes derechos previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012 en cualquier momento: a) Conocer, actualizar y rectificar mis datos personales b)Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento; c) Ser informado previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a mis datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; e) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento, el responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la

Constitución. Sin perjuicio del derecho que asiste a los titulares de la información de solicitar revocatoria o supresión de la información, con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, petición en que se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada, éstas medidas no procederán cuando exista una obligación legal lo contractual que imponga el deber de permanecer en las bases de datos de Comcel S.A. y Telmex Colombia S.A. f) Acceder en forma gratuita a mis datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. Con la suscripción del presente documento como titular de la información manifiesto que los datos suministrados en la solicitud son ciertos y que no ha sido omitida o alterada ninguna información, quedando informado que la falsedad u omisión de algún dato supondrá la imposibilidad de prestar correctamente el servicio.

El responsable del tratamiento de la información es COMCEL S.A. con NIT 800.153.993-7 con dirección principal Carrera 68 A No. 24 B - 10 y teléfonos 6017429797 y 6017500300 en Bogotá. Le invitamos a consultar las Políticas de Tratamiento de la Información de COMCEL que se encuentran publicadas en la página web.

13. Propiedad Industrial e Intelectual

Todo el contenido incluido o puesto a disposición de las personas naturales o Empresas en la Tienda Online Claro Empresas, 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, las personas naturales o Empresas 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 las personas naturales o Empresas en conexión con cualquier producto o servicio que no sea provisto por CLARO el mismo sentido, la Propiedad Industrial no podrá ser usada por las personas naturales o Empresas 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 las personas naturales o Empresas o que desacredite a CLARO o las empresas cuyos productos se venden en la Tienda Online Claro Empresas.

14. Responsabilidad de CLARO

CLARO hará lo posible dentro de sus capacidades para que la transmisión de la Tienda Online Claro Empresas 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 de las personas naturales o Empresas 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.

15. 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 6017441818.
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 enlace: https://www.claro.com.co/personas/soporte/cavs/
c) Por correo certificado: Carrera 68A#24B-10 en Bogotá D.C.
d) Página web: www.claro.com.co
e) Facebook: https://www.facebook.com/ClaroCol

f) En https://oficinavirtualpqr.claro.com.co/

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

16. 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 General es declarada ilegal, o presenta un vacío, o por cualquier razón resulta inaplicable, la misma deberá ser interpretada dentro del marco de este y en cualquier caso no afectará la validez y la aplicabilidad de las provisiones restantes.

17. 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 6017500500.

18. Acceso. Uso de Credenciales y Obligaciones del Usuario

Las personas naturales o Empresas accederán con el mismo usuario y contraseña del portal corporativo y/o Super App. Las personas naturales o Empresas serán 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 las personas naturales o Empresas.

Cuando se realicen compras por parte de las personas naturales o Empresas en el sitio web de Tienda online Claro Empresas, las personas naturales o Empresas aceptan 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.