

PROCEDIMIENTO PARA EJERCER EL DERECHO DE RETRACTO

A. PROCEDIMIENTO

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
- La cuenta de correo tiendavirtual@claro.com.co, 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.

B. 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.

C. 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 utilizando 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.