

Términos y Condiciones Tienda Virtual

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 Virtual.

CLARO 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 Virtual 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 Virtual.

Rogamos leer con detenimiento los Términos y Condiciones Generales de uso de esta Tienda Virtual, 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 Virtual, de manera que todas las visitas y todos los contratos y transacciones que se realicen en esta Tienda Virtual, 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 Virtual 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 Virtual, 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 Virtual 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 Virtual

Estos Términos y Condiciones Generales de Compra y Uso de la Tienda Virtual que adopta CLARO para la Tienda Virtual, 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 Virtual 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 Virtual, 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 Virtual 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 válidas, 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 Virtual.

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 Virtual 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 Virtual 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.

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. En todo caso el contrato suscrito será remitido dentro de los 30 días siguientes a su suscripción al correo electrónico registrado por el suscriptor.

f) En el caso de servicios móviles postpago 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.

5. Condiciones de entrega:

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

- a) Los productos ofertados en la Tienda Virtual 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 Virtual, 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.
- d) Durante el proceso de compra en la Tienda Virtual, 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.
- e) Las entregas se realizarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la compra si el domicilio está ubicado en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Dentro de los seis (6) 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 virtual, 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.

6. 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 mediante financiación. El beneficio de financiación se sujeta a las siguientes reglas:

- a) Aplica únicamente para usuarios de servicios pospago.
- b) Para recibir el beneficio de financiación, 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 financiada, en este caso, si desea realizar una renovación, debe realizarla mediante pago de contado.
- d) El beneficio no aplica para clientes en planes móviles pospago que ya cuenten con el beneficio de financiación (Renovación Vigente), en este caso si el cliente desea realizar una nueva renovación debe realizarla mediante pago de contado.
- e) La línea telefónica ingresada debe estar a nombre del usuario registrado en la Tienda Virtual 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 Virtual.
- g) Aplica para usuarios con antigüedad mayor a 12 meses en el plan pospago.
- 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 financiada el adquirente puede escoger los siguientes plazos: 6, 12 18 o 24 meses.
- k) El cliente puede activar el servicio de Claro Up en los centros de atención presencial.
- l) Si el cliente selecciona la opción de financiación, el pago del IVA y la primera

- cuota del equipo serán cargadas a la siguiente factura.
- m) La venta financiada 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.

7. 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 a cuotas sin interés. El beneficio de 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 cuotas aplica bajo la modalidad de cuota fija sin tasa de interés.
- 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.

8. Retracto

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 en las características del Producto.

Condiciones Generales para el retracto en productos:

- El Producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes al Usuario o cliente.
- El Producto debe tener etiquetas, factura de venta, 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 comprador debe devolver el producto asumiendo el costo de la devolución.

Condiciones Generales para el retracto de compra de servicios en la Tienda Virtual Claro:

- El usuario puede ejercer el derecho al retracto dentro de los cinco (5) días siguientes a la celebración del contrato, siempre y cuando la prestación del servicio contratado no haya empezado a ejecutarse en dicho plazo.

CLARO realizará el reintegro del dinero que el usuario hubiese pagado al momento de la suscripción del contrato o compra del producto, sin efectuar descuentos o retenciones dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en la que el usuario ejerció el derecho al retracto.

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).

9. 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. 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.

10. 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 Virtual, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en éste. Los precios de los Productos ofrecidos en la Tienda Virtual están expresados en Pesos Colombianos.

11. Promociones

Las promociones que se ofrezcan en esta Tienda Virtual 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 Virtual o en la publicidad que realicen tales canales para cada promoción. Cuando la Tienda Virtual 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.

12. Políticas comerciales de cambio

Cuando un Producto comprado en la Tienda Virtual 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 correo tiendavirtual@claro.com.co y se le darán las indicaciones para hacer el cambio, siempre y cuando cumpla con las condiciones definidas para ello.

13. Garantías

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

14. 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/Politicad_Seguridad_Inf_Claro.pdf

15. Propiedad Industrial e Intelectual

Todo el contenido incluido o puesto a disposición del Usuario en la Tienda Virtual, 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 Virtual.

16. Responsabilidad de CLARO

CLARO hará lo posible dentro de sus capacidades para que la transmisión de la Tienda Virtual 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.

17. 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) Por correo electrónico: solucionesclaro@claro.com.co o tiendavirtual@claro.com.co
- e) Página web: www.claro.com.co
- f) Facebook: <https://www.facebook.com/ClaroCol>
- g) 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.

18. 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.

19. 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.