

Términos y Condiciones

Este documento describe los términos y condiciones generales (los "Términos y Condiciones Generales") aplicables al acceso y uso de los servicios ofrecidos por COMCEL S.A. y TELMEX COLOMBIA S.A. ("los Servicios") dentro del Portal de Internet www.claro.com.co (en adelante mencionado como la "Tienda Virtual"). COMCEL S.A. y TELMEX COLOMBIA S.A. (en adelante Comcel y Telmex) cuentan con autorización para la venta al público de 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, junto con todas las demás políticas y principios que rigen la Tienda Virtual y que son incorporados al presente directamente o por referencia, o que son explicados y/o detallados en otras secciones de la Tienda Virtual.

Rogamos leer con detenimiento los Términos y Condiciones Generales de uso de esta Tienda Virtual, y las Políticas de Comcel y Telmex en tanto, que la aceptación de las mismas las incorpora a los contratos y transacciones que se realicen entre 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.

Los Términos y Condiciones contenidos en este instrumento se aplicarán y se entenderán como parte integral de todos los actos y contratos que se celebren mediante los sistemas de oferta, comercialización u otro mecanismo transaccional incluido en la Tienda Virtual entre los usuarios de Comcel y Telmex

El uso de la Tienda Virtual y la realización de las transacciones en el mismo están condicionados a la aceptación de estos Términos y Condiciones.

Quien tenga intención de ser usuario de la Tienda Virtual debe leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales de Comcel y Telmex, así como en los demás documentos incorporados a los mismos por referencia, previo a su registro como usuario y/o a la adquisición de productos y/o entrega de cualquier dato con cualquier fin. El uso de esta Tienda Virtual sin aceptar los Términos y Condiciones no genera obligación alguna para frente a la persona que así lo haga.

Cualquier evento en que el Usuario haga uso de la Tienda Virtual con los fines establecidos para dicho uso, implicará la aceptación total de las condiciones establecidas en los Términos y Condiciones Generales.

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 estos 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 adoptan Comcel y Telmex para la Tienda Virtual regulan el proceso para adquirir los Productos. Así mismo regulan el proceso de tratamiento de datos de los Usuarios que se registren en la tienda y, de quienes adquieren Productos a través de esta.

Comcel y Telmex se comprometen 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, Usuarios y proveedores hacer un uso honesto de la información a la que accedan.

3. Formalización del contrato de venta

Para todos los casos en que la ley exija un “contrato de venta” 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 Comcel y/o Telmex. 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.

- 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) En caso de olvido de contraseña el usuario puede recuperarla mediante la opción “Recordar Clave”.
 - c) Seguir las instrucciones y diligenciar la información solicitada. La información requerida puede variar según la ciudad de residencia del Usuario.
 - d) 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.
- Condiciones de entrega:
 - a) Los productos ofertados en la Tienda Virtual están sujetos a disponibilidad de inventario.
 - b) Una vez realizada la compra en la Tienda Virtual, el equipo de logística realizará contacto con el cliente en un término de cuarenta y ocho (48) horas hábiles para acordar las condiciones de entrega.
 - c) La entrega de productos adquiridos por el cliente se realizará en el término de setenta y dos (72) horas hábiles posteriores al contacto realizado por equipo de logística, y entregados en el domicilio que el cliente asigne para este efecto.

- d) Comcel y Telmex se comprometen a entregar los equipos de acuerdo a su cobertura a nivel nacional y de acuerdo a las condiciones pactadas con el cliente.
- e) El cliente recibirá junto con el producto adquirido, la documentación requerida para la legalización de la venta. La firma de este documento constituye la aceptación del producto y las condiciones del contrato de venta suscrito.

4. Retracto

Comcel y Telmex ofrecen a sus clientes la posibilidad de retractarse de la compra dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del Producto.

Para poder ejercer el derecho de retracto, el Usuario que ha comprado el Producto deberá cumplir con 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
 - 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 Producto no debe tener más de cinco (5) días hábiles de entregado.
 - El Producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.
- Condiciones de reembolso del retracto
 - Si el Producto fue pagado directamente por el Usuario antes del retracto, se reembolsará el dinero dentro de los treinta (30) días hábiles después que Comcel y/o Telmex acepten el retracto. En el caso del Producto que fue adquirido por medio de la utilización de tarjeta débito o crédito, la cancelación del mismo se tramitará directamente por el Usuario con la entidad bancaria correspondiente. Comcel y/o Telmex informarán a dicha entidad acerca del uso del derecho de retracto por parte del Usuario.
 - Los Usuarios que deseen cambiar el Producto, deberán hacer primero la devolución dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del Producto, de acuerdo con el procedimiento de retracto explicado anteriormente, y luego realizar una nueva solicitud para el nuevo producto a través de la Tienda Virtual.
 - Después de pasados los cinco (5) días hábiles a partir de la entrega del Producto, el Usuario ya no podrá devolver el Producto.
 - En el caso que el Producto se encontrase abierto y el Usuario requiera un cambio por desperfecto, deberá remitirse al proceso de garantía.
 - El cliente 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).
 - El término para realizar un reembolso de dineros al cliente por parte de Claro es de quince (15) días hábiles a partir de la aceptación de reembolso al usuario.

5. 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 el Portal Web, mientras aparezcan en él, solo tendrán vigencia y aplicación en éste. Los precios de los Productos ofrecidos en el Portal Web están expresados en Pesos Colombianos salvo que se manifieste lo contrario.

6. Promociones

Las promociones que se ofrezcan en esta Tienda Virtual no son necesariamente las mismas que ofrezcan otros canales de venta utilizados por Comcel y/o Telmex cuyos Productos se venden en el Portal Web, 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 empresas 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. Comcel y/o Telmex someten sus promociones y actividades promocionales al cumplimiento de las normas vigentes y específicamente a las disposiciones de la ley 1480 de 2012.

7. Proceso de garantía

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 a través de la opción “Quejas y Reclamos” dentro del Portal de Internet www.claro.com.co, y se le darán las indicaciones para hacer el cambio, siempre y cuando cumpla con las condiciones definidas para ello.

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. El plazo de la garantía será de doce (12) meses y empieza a correr desde la fecha de recepción de Producto por parte del Usuario.

8. Autorización para tratamiento de datos personales.

El suscriptor y/o usuario da su consentimiento previo expreso e informado a Comcel y Telmex para el tratamiento de sus datos personales, de conformidad con lo señalado en la normatividad vigente, así: Derechos del titular de los datos personales (i) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados a Comcel y Telmex que hayan sido objeto de tratamiento. (ii) Conocer, actualizar y rectificar su información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado. (iii)

Solicitar prueba de la autorización otorgada (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente. (v) 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, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que Comcel y Telmex en el tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente. (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Finalidad: Los datos personales suministrados serán incorporados a una base de datos, por tanto autorizo a Comcel y Telmex a utilizar esta información para el envío y/o recepción de mensajes cortos de texto, correo electrónico y/o mensajes multimedia con fines comerciales y/o publicitarios.

Comcel y Telmex mantendrán la confidencialidad de todos los datos personales registrados, en la página web de Claro.com.co, por los suscriptores y/o usuarios de Comcel y Telmex, así como toda aquella información que se llegue a conocer. Comcel y Telmex no divulgará esta información sin la previa autorización del titular de la misma, excepto en los casos en los cuales sea solicitada por mandato legal o judicial, que releve tal consentimiento.

Comcel y Telmex utilizará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros de los suscriptores y/o usuarios de Comcel y Telmex, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

El suscriptor y/o usuario debe mantener la confidencialidad de su contraseña. Si revela a otros su contraseña o comparte su cuenta y/o dispositivos con otras personas, deberá asumir toda la responsabilidad derivada de las acciones de dichas personas. El suscriptor y/o usuario es responsable de todo uso en su cuenta, incluyendo el uso no autorizado de terceros.

9. Principios Generales Para El Tratamiento de Datos Personales

En el Tratamiento de Datos Personales se cumplirá con los siguientes principios:

- Principio de finalidad: El Tratamiento de Datos Personales debe obedecer a una finalidad legítima que se informará al Titular.
- Principio de libertad: El Tratamiento de Datos Personales sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los Datos Personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento del Titular.
- Principio de veracidad o calidad: La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- Principio de transparencia: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de Comcel y Telmex, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.
- Principio de seguridad: La información sujeta a Tratamiento se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

- Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el Tratamiento.

10. Seguridad

Tenemos en marcha medidas técnicas y de seguridad para evitar el acceso no autorizado o ilegal o la pérdida accidental, destrucción u ocurrencia de daños a su información. Cuando se recogen datos a través de la Tienda Virtual, recogemos sus datos personales en un servidor seguro. Si bien no podemos garantizar al 100% de seguridad, estos sistemas han probado ser efectivos en el manejo de información reservada y harán que sea difícil para un hacker descifrar sus datos. Se recomienda no enviar todos los detalles de tarjetas de crédito o débito sin cifrar las comunicaciones electrónicas con nosotros. Mantenemos las salvaguardias físicas, electrónicas y de procedimiento en relación con la recopilación, el almacenamiento y la divulgación de su información. Nuestros procedimientos de seguridad implican que en ocasiones podremos solicitarle una prueba de identidad antes de revelar información personal. Tenga en cuenta que usted es el único responsable de la protección contra el acceso no autorizado a su clave o contraseña y a su computadora.

11. 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 Comcel y/o Telmex ha sido licenciada a ésta por terceros. La compilación del Contenido es propiedad exclusiva de Comcel y Telmex y, en tal sentido, el Usuario debe abstenerse de extraer y/o reutilizar partes del Contenido sin el consentimiento previo y expreso de Comcel y Telmex

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 Comcel, Telmex 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 Comcel y/o Telmex. En 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 Comcel y Telmex o de forma que produzca confusión con sus clientes o que desacredite a Comcel y/o Telmex o las empresas cuyos productos se venden en la Tienda Virtual.

12. Responsabilidad de Comcel y Telmex

Comcel y Telmex harán 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. Comcel y Telmex no serán 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.

13. 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.

14. 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. o Telmex Colombia S.A. identificadas con el NIT 800.153.993-7 y 830.053.800-4 respectivamente a la siguiente dirección: Calle 90 Nro. 14-37 o Carrera 7 Nro. 63-44 Bogotá, Colombia, a los teléfono 018000341818 o 018003200200 a nivel nacional.