

## Condiciones de entrega Tienda Virtual

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 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 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 Re agendamiento.

- 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 Re agendamiento. 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.
- k) Para la entrega de los productos financiados, al solicitar el código de autorización el cliente manifiesta que descargando el plan de pagos está de acuerdo con las condiciones de financiación informadas y acepta las condiciones descritas en el siguiente numeral Venta a Crédito; la entrega puede realizarse a un tercero autorizado por el comprador.

### **Condiciones-de-entrega-Canales-Telefónicos**

Le entrega de los productos comercializados a través de los canales telefónicos, se sujetará a las siguientes reglas:

- a) Los productos ofertados en los canales telefónicos de CLARO están sujetos a disponibilidad de inventario informada para cada producto en curso del ofrecimiento telefónico. 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 los canales telefónicos, el usuario informa al asesor los datos de dirección, barrio, departamento y ciudad del lugar en el que debe realizarse la entrega del producto.
- d) Durante el proceso de compra en los canales telefónicos, el comprador debe programar una fecha de entrega de acuerdo a su disponibilidad a partir de las 24 horas siguientes a la compra y hasta por 15 días calendario.

Las entregas serán efectivas de lunes a viernes de 8:00AM a 6:00pm, los días sábados de 8:00am a 12:00pm

- e) Para ciudades principales las entregas se realizarán dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la compra, para las ciudades lejanas o intermedias, la entrega se realizara en un lapso de hasta siete (7) días hábiles siguientes a la compra.
- 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 telefónica por parte del asesor comercial de acuerdo a las condiciones pactadas con el cliente.
- h) CLARO se compromete a entregar los productos en la dirección, barrio, departamento y ciudad informados al asesor comercial 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 de la entrega.
- 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 asesor comercial o el operador logístico validan si se cuenta con más números de contacto para intentar nuevos agendamientos programados de manera directa con el cliente, estas gestiones se adelantan por dos semanas. Si en este periodo no se logra programar un nuevo agendamiento, se procede con la reversión de la compra y la anulación de los cobros que se hayan podido generar.
- k) Para los productos financiados, la única persona habilitada para recibir la compra es el titular de la línea o cuenta, quien deberá presentar al momento de la entrega su documento de identidad original más una fotocopia de la misma por ambas caras y firmar la documentación requerida para su proceso de compra.