

1. Condiciones de entrega:

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.