

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LAS VENTAS A TRAVÉS DE LA TIENDA WEB de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC.**

Los presentes términos y condiciones son aplicables a los usuarios de la Tienda web, y deben ser leídos y comprendidos antes de efectuar transacciones en la Tienda web. Permanecer en la Tienda web y/o efectuar transacciones en ella son conducta inequívoca de conocimiento y comprensión de los presentes términos y condiciones.

Tienda WEB es propiedad de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC, NIT 830.122.566-1, con domicilio principal en la Transversal 66 (Avenida Suba) No. 114 A-55, y puede ser contactada a través de su página web [www.movistar.co](http://www.movistar.co) en el botón [Radical PQR](#) o a través de los demás medios habituales de atención.

### **1. PLAZO DE ENTREGA.**

Las entregas se realizarán en la dirección que el usuario indique. La validez de esta es de su exclusiva responsabilidad. No se entregarán órdenes a casillas de correo (P.O. Box).

El tiempo de entrega depende de la disponibilidad del producto, del tiempo de envío y de la aprobación del medio de pago. Los días que se indiquen son estimativos. Los envíos se realizan en toda la República de COLOMBIA, sin excepción.

Al realizar una compra, el usuario recibe en su casilla de correo electrónico una confirmación de que la orden de pedido ha sido aceptada, junto a un número de pedido.

Para asegurar la máxima eficacia en las entregas, éstas se realizan mediante empresas especializadas.

El tiempo de aprobación varía según el medio de pago. En el caso de las tarjetas de crédito, el usuario deberá verificar que los datos proporcionados para la autorización sean correctos.

El tiempo de envío varía según el destino, nacional, donde se solicite la entrega.

El tiempo de entrega de la totalidad de la orden, así como su costo, será informado al usuario antes de aceptar la compra, este tiempo no podrá exceder los 30 días calendario.

**2. AUTORIDAD DE PROTECCION AL CONSUMIDOR.** En el enlace <https://www.sic.gov.co/> el usuario podrá ingresar a la página de la autoridad de protección al consumidor de Colombia (Superintendencia de Industria y Comercio).

**3. DERECHO DE RETRACTO.** En las ventas efectuadas a través de la Tienda web aplica el derecho de retracto. En ese caso:

- a) 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.
- b) De acuerdo con lo anterior, el producto se debe encontrar en perfectas condiciones, sin rayones, golpes, patrones de bloqueo o cuentas asociadas, con todos sus accesorios y manuales completos y en perfectas condiciones. Colombia Telecomunicaciones SA ESP BIC no es responsable por la pérdida, destrucción o uso que se haga de información o datos personales que no se haya borrado del equipo. Adicionalmente en caso de que el equipo haya sido entregado al cliente con una promoción especial (accesorio adicional) también debe ser devuelto en perfectas condiciones. Para las promociones 2x1 se debe realizar la devolución de los dos equipos con todas las condiciones descritas anteriormente. Por lo tanto, al momento de recibir el equipo se realizará el proceso de inspección.
- c) El término máximo para ejercer el derecho de retracto es de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios.
- d) Se exceptúan del derecho de retracto, los siguientes casos:
  - En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
- e) El dinero será devuelto en un plazo máximo de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho de retracto.

**4. REVERSION DEL PAGO.** Cuando las ventas en la Tienda web se paguen utilizando una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, aplica la reversión del pago en los siguientes casos:

- Cuando sea objeto de fraude
- Cuando la venta corresponda a una operación no solicitada
- Cuando el producto adquirido no sea recibido
- Cuando el producto entregado no corresponda a lo solicitado
- Cuando el producto resulte defectuoso

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el consumidor tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el consumidor deberá presentar queja ante Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC y devolver el producto, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al comprador.

**5. FIRMA DE CONTRATO MOVISTAR.** Al momento de recibir el producto el cliente deberá firmar el contrato celebrado con Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC, el cual es obligación firmar mostrando el documento de identidad en mano. El personal del operador logístico autenticara la identidad del titular que realizo la compra, el cual es el único autorizado a recibir el pedido.

En los siguientes enlaces se encuentran los modelos de contratos correspondientes a los productos que se venden en Tienda en Línea:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



37708 FO Contrato  
Único de Servicios mó

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



37709FOContratoUni  
coServiciosFijosCotel.j

**6. GARANTÍA.** Los bienes vendidos por la Tienda web cuentan con garantía por el plazo que se indica para cada uno de ellos. En caso de que no se diga nada el plazo de la garantía es de un (1) año contado desde su entrega. Si se trata de productos usados o remanufacturados no hay garantía a menos que se indique otra cosa para cada uno de ellos.



Los bienes o servicios vendidos por la Tienda web no tienen garantía suplementaria, a menos que en el momento de la venta se indique otra cosa para cada uno de ellos.

El consumidor puede acceder al siguiente link para conocer más detalles del soporte técnico: <https://www.movistar.co/atencion-al-cliente/asistencia-tecnica/>

Los accesorios entregados como Obsequios directamente por Colombia Telecomunicaciones SA ESP BIC contarán con 1 (un) mes de Garantía con Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC, vigente desde la fecha de entrega.