

<https://compras.tigo.com.co>

## **Términos y condiciones uso de la página**

Esta página es propiedad de Colombia Móvil S.A. ESP [en adelante Tigo]

Colombia Móvil S.A E.S.P. NIT 830.114.921-1, Sociedad colombiana, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá en la calle 26#92-32 Bloque G1 Piso 5 PBX: 4435000

### **1. Aceptación de estos Términos y Condiciones de Uso**

El usuario de esta página es responsable de leer, conocer y aceptar el uso de los términos y condiciones que se presentan a continuación.

Al hacer uso del portal <https://compras.tigo.com.co> usted acepta quedar vinculado por las presentes condiciones y términos de uso. En caso contrario se recomienda no utilizarla.

### **2. Modificación de los términos y condiciones de uso**

Tigo se reserva el derecho a modificar unilateralmente, total o parcialmente, los términos y condiciones de uso de esta página; dichas modificaciones entrarán en vigencia desde el momento en que sean publicadas en la página. De manera que el usuario al entrar a la página debe consultar los términos y condiciones vigentes.

### **3. Información de la pagina**

En esta página Tigo presentará ofertas dirigidas a clientes finales, de manera que los productos o servicios presentados y ofrecidos no están dirigidos a mayoristas, distribuidores o comercializadores.

### **4. El usuario debe ser mayor de edad**

El usuario debe ser una persona mayor de edad con capacidad legal, de manera que al registrarse declara tener dicha condición y hacer uso de la misma bajo el principio de buena fe, con intención libre de no defraudar a Tigo o terceros, aprovecharse del error ajeno, propiciar su propia culpa para obtener algún beneficio y en general obtener provecho sin justa causa.

### **5. Acceso y uso**

El usuario que accede a los diferentes portales o servicios de las Compañías acepta que existen o pueden existir páginas o portales y servicios con acceso o uso restringido, posibilitándose únicamente el ingreso a ellos a través de un usuario (ID) y una clave de acceso (Contraseña). Para estos portales el usuario reconoce y acepta que será el único responsable de la administración de las claves de acceso que posea o adquiera, así que reconoce y acepta que Tigo no es responsable por el uso que pueda hacer el usuario, las cuales son personales e intransferibles.

Adicionalmente el usuario es responsable y se compromete a preservar la confidencialidad de la clave. En caso de pérdida, sustracción o cualquier hecho que pudiera afectar a su confidencialidad, el usuario deberá comunicarlo a su entidad bancaria, en los términos que hubiere acordado con la misma y seguir los procedimientos que corresponda, según la relación con su entidad financiera. Tigo no asume ninguna responsabilidad por las transacciones realizadas por terceros no autorizados o por transacciones efectuadas haciendo uso de la clave que no son propias o por aquellas claves usadas por terceros cuando el titular de ésta lo haya expresado, toda vez que es responsabilidad única del titular conocer la respectiva contraseña y hacer un buen uso de ésta.

## **6. Registro, Tratamiento y Protección de Datos de Carácter Personal:**

Colombia Móvil se registrará para el registro, tratamiento y protección de datos personales del usuario por la ley 1581 de 2012 o aquellas que la complementen o deroguen, así como sus decretos reglamentarios. Para conocer las políticas de protección de datos de Colombia Móvil deberá acceder a [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co)

## **7. Aceptación de Autorización de uso de datos personales.**

Doy mi consentimiento previo, expreso e informado a Colombia Móvil S.A. E.S.P y en adelante Tigo, para el tratamiento de mis datos personales, así:

Derechos del titular de los datos personales

(i) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados a Tigo que hayan sido objeto de tratamiento. (ii) Conocer, actualizar y rectificar mi 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 Tigo en el tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente. (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

Finalidad:

Tigo podrá utilizar, transferir a terceros, recolectar, almacenar, procesar, usar mi información personal, direcciones IP, hora de acceso, entre otras para: administrar mejor el sistema, reunir información global sobre quienes visitan nuestro sitio, realizar controles de concurrencia y validaciones en determinados concursos, conocer cómo se usa nuestro sitio y páginas que están siendo accedidas y para identificarlo, con el objeto de hacer cumplir nuestros derechos legales o cuando las autoridades o entes del estado nos lo exijan, para la aplicación de la ley. Igualmente, mis datos serán recolectados para entregarme, ofrecerme y/o venderme productos, servicios, soluciones.

Tigo hará todos los esfuerzos necesarios para darle los mejores niveles de integridad, disponibilidad, confiabilidad y seguridad a todos los portales, servicios e información de los clientes, pero no garantizan que el uso de estos no tendrá interrupciones, daños, errores o violaciones de seguridad. Autorizo a Colombia Movil para que realice y transfiera el tratamiento de estos datos al exterior con la finalidad de almacenamiento.

Colombia Móvil S.A. E.S.P., tiene como domicilio principal la ciudad de Bogotá en la Avenida Calle 26 No. 92-32 Mod G1 Tel: 4435000

La política de tratamiento de los datos, así como el aviso de privacidad los podrá encontrar en [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co).

**Pospago online:** El usuario acepta los términos y condiciones que aparecerán al momento de la activación de su plan desde su smartphone, foto de su rostro, firma de contrato y fotos del documento original por las dos caras, se reputarán en todo caso como información válida y se entenderá que ha sido validada por el usuario y aceptada.

**Contrato de tu Plan:** Todos nuestros usuarios tienen el derecho de conocer la información tomada en el proceso de compra y activación de su producto, así como el conocimiento previo de los términos y condiciones de su plan. De acuerdo a esto Tigo enviará al usuario la copia del contrato firmado por el, a través del correo electrónico registrado en la compra.

## 8. Contenido

Esta página, incluyendo su presentación, diseño, contenido, forma, información logos, musicalización, signos distintivos que aparecen publicados en la misma son propiedad de Colombia Móvil, que cuenta además con las licencias, derechos o permisos para utilizar las marcas, enseñas, logos y demás signos distintivos que se presentan en la misma, bajo la protección de la legislación colombiana y de aquellos tratados internacionales de los que Colombia es parte. De manera que su uso, reproducción, manipulación u otra práctica, sin importar su uso independientemente de su propósito está prohibido

Se entiende por contenidos todas las informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, sonido o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material accesible a través del portal o de los servicios.

## 9. Usos no permitidos en esta pagina

Está prohibido llevar a cabo o intentar cualquiera de las siguientes prácticas, que, en caso de ser detectadas por parte de Colombia Móvil, le facultarán para bloquear al usuario, la ip o cualquier herramienta tendiente a impedir tecnológica o informáticamente el acceso, por ser considerada una conducta sospechosa, sin perjuicio de las acciones legales a que tiene derecho intentar:

(a) reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido;

(b) suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos de autor de Tigo o de sus titulares incorporados a los contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, las firmas digitales o cualesquiera mecanismos de información que pudieren incorporar los contenidos;

(c) emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través del portal o de los servicios para comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información, remitir publicidad, comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas con independencia de su finalidad.

(d) Introducción de enlaces que permitan el acceso a las páginas web del portal y a los servicios.

El usuario que se proponga establecer un enlace o vínculo entre su página web y el portal, para que éste aparezca como un servicio de esa página web, deberá cumplir las condiciones siguientes:

(e) el enlace únicamente permitirá el acceso a las páginas web del portal, pero no podrá reproducirlas de ninguna forma;

(f) sólo podrán establecerse enlaces con la página primera del portal o de los servicios (home-page);

(g) no deberá crearse browser deep link ni border environment sobre las páginas web del portal;

(h) no se realizarán manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre las páginas web del portal y los servicios;

(i) no se declarará ni dará a entender que Tigo ha autorizado el enlace o que han supervisado o asumido de cualquier forma los contenidos o servicios ofrecidos o puestos a disposición de la página web en la que se establece el enlace;

(j) excepción hecha de aquellos signos que formen parte del mismo enlace, la página web en la que éste se establezca no contendrá ninguna marca, nombre comercial, rótulo de establecimiento, denominación, logotipo, eslogan u otros signos distintivos pertenecientes a Tigo.

(k) la página web en la cual se establezca el enlace no contendrá informaciones o contenidos ilícitos, contrarios a la moral, a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público, o que contraríen derechos de terceros

(l) El usuario deberá abstenerse de obtener e intentar obtener los contenidos mediante el empleo de procedimientos o de medios distintos a los que, según los casos, se hayan puesto a su disposición o se hayan indicado a este efecto en las páginas web donde se encuentren los contenidos o, en general, de los que se empleen habitualmente en Internet a este efecto, siempre que no entrañen un riesgo de daño o inutilización del portal, de los servicios o de los contenidos.

(m) No está permitida la extracción sistemática ni reutilización de parte alguna del contenido de ninguno de los servicios de Tigo sin nuestro expreso consentimiento por escrito.

(n) No se permite el uso de herramientas o robots de búsqueda y extracción de datos para la extracción de partes sustanciales de los servicios de Tigo para su reutilización sin nuestro expreso consentimiento por escrito.

(o) No está permitido al usuario crear ni publicar sus propias bases de datos cuando éstas contengan partes sustanciales de cualquiera de los servicios de Tigo (por ejemplo, nuestras listas de productos y listas de precios) sin nuestro expreso consentimiento por escrito.

(p) Está prohibido para los clientes obtener información (privilegiada o no) de los clientes de las compañías mediante publicidad engañosa o artilugios de cualquier índole para lo cual se compromete a llevar a cabo la debida diligencia y el debido cuidado de los diferentes accesos, sistema de cómputo e información que posea para interactuar con el sistema y el botón de pagos PSE.

## 10. Condiciones de venta

Las presentes condiciones se aplican a la venta de productos por parte de Tigo.

Sobre las Ofertas en la página

Las condiciones de las ofertas serán las que se presenten de manera particular para cada una de ellas y se cumplirán de acuerdo con la legislación colombiana vigente, particularmente con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor). Ver <https://www.tigo.com.co/historico-de-condiciones-y-restricciones>

Las ofertas presentadas en la página en algún momento que sean removidas, sin que hubieren sido aceptadas por el destinatario en las condiciones de tiempo, modo y lugar que se estipulan en esta página, no obligan a Tigo, salvo que la oferta señale algo diferente. El cliente con el mismo usuario no podrá adquirir más de dos de los servicios o productos ofrecidos en la misma transacción de la compra, si lo hiciera y no procediera, únicamente se tendrán en cuenta los dos primeros pedidos solicitados, anulando los siguientes. Si posteriormente se retractare de ese primer pedido, esto no convalida los siguientes pedidos que hubiere hecho, debiendo iniciar nuevamente el proceso de pedido o compra.

Las ofertas que se encuentran en esta página corresponden a servicios por Tigo en la modalidad de prepago, bajo las condiciones a disposición del usuario que se encuentran en el siguiente enlace: <https://m.tigo.com.co/regimen-de-proteccion-al-usuario/contratacion-y-cancelacion-de-servicios> bajo la denominación de “Condiciones Generales para la prestación del servicio prepago”.

### 10.1. Precio

Los precios aplican al momento de la consulta de la compra en línea, una vez se haya pagado y la compra haya sido exitosa.

El valor total de la compra estará compuesto de los siguientes rubros a cargo del cliente: valor del producto, impuestos, gastos de transporte en caso de que apliquen y demás que sean informados con la oferta o promoción.

los precios de la tienda online son exclusivos y pueden ser diferentes a otros canales.

### **10.2. Nuestros Productos:**

Actualmente encontrarás en nuestra página web servicios Pospago, Prepago y Equipos.

Seguimos trabajando para ofrecerte más servicios online.

### **10.3. Condiciones y forma de pago**

Para el pago de las compras el usuario tiene la posibilidad de efectuarlo a través de los medios con los cuales Tigo tiene convenio de recaudo en línea y que aparecen en el botón de pago, debiendo el usuario verificar los términos y condiciones de uso, seguridad y demás establecidos por las entidades financieras o los administradores de las mismas, en tanto, el cliente al escoger la forma de pago, automáticamente será redireccionado a la plataforma de la entidad financiera, sobre la cual Tigo no tiene control ni responsabilidad, por lo tanto se recomienda adoptar las medidas de seguridad recomendadas por la entidad financiera o el administrador de la misma, las cuales deben contar con los estándares de seguridad definidas por la Superintendencia Financiera, que pueden ser consultadas con la respectiva entidad financiera.

### **10.4. Pago del producto:**

Tenga en cuenta que las transacciones realizadas en el checkout/pasarela de pagos a través del portal Web [www.comprastigo.com.co](http://www.comprastigo.com.co) se redireccionan a la plataforma de pago de las entidades financieras que se encuentren bajo una sesión segura SSL, serán cifradas para proteger la información del usuario.

El usuario podrá saber si está en una sesión segura SSL cuando en el URL aparece https, y aparece la imagen de un candado.

Las transacciones realizadas en el botón de compras son responsabilidad de las plataformas disponibles.

Las plataformas habilitadas en el botón de compra podrán modificarse por decisión de Tigo en cualquier momento.

El usuario antes de realizar la compra de su producto debe leer las diferentes recomendaciones bancarias de cada una de las entidades que brindan el servicio de pago a través de medios electrónicos (Internet). Si tiene alguna duda es pertinente y recomendable que se comunique con su entidad financiera.

El uso del botón de comprar está condicionado a la aceptación de las condiciones de uso del portal, las plataformas y de las entidades bancarias respectivas que encontrará disponibles en la página previo a realizar la transacción.

## 10.5. Confirmación de la compra

Cuando usted realice su pedido, Tigo le enviará un mensaje con la confirmación de la compra al correo electrónico registrado.

## 11. Proceso de Activación de la SIM

Cuando usted realice la activación de su sim, debe seguir el paso a paso del proceso enviado en su pedido. Si el proceso no es exitoso o tiene dudas, puede consultar en el centro de ayuda o contactar a un asesor a través del chat en línea.

Tienes 3 meses para realizar la activación de tu producto, si después de este tiempo la línea aun no presenta ninguna actividad Tigo podrá disponer de su número telefónico previa comunicación, para más información debes comunicarte a través de nuestro chat en línea.

**Importante:** El proceso de activación se realizará exclusivamente con los datos que el cliente ingrese al momento de la compra. Si el cliente ingresa en el momento de su activación información diferente a la ingresada en la compra, el proceso de activación no será posible.

## 12. Política de entrega

Los productos adquiridos a través del portal [www.compras.tigo.com.co](http://www.compras.tigo.com.co) se sujetarán a la disponibilidad en el sitio. La información del lugar del envío es de exclusiva responsabilidad del usuario. El plazo de entrega se cuenta a partir de la confirmación del pedido que será enviada a través de un mensaje a tu correo electrónico.

El pedido será despachado de las bodegas de Tigo después de confirmada la compra. Podrás consultar las ciudades de cobertura de envío en el formulario de la compra. El envío será no tendrá cargo, salvo que se indique su aplicación.

El Usuario antes de finalizar su compra podrá conocer el rango de tiempo para la entrega estimada de su producto, así mismo los productos solo serán entregados de lunes a viernes de 7:00 am a 5:30 pm y sábados de 7:00 am a 12:00 pm, sin incluir festivos.

Tigo comunicará al cliente en el mail de confirmación de compra el número de guía del pedido generado para que pueda realizar el seguimiento del mismo por internet.

### 12.1. Tiempos de entrega

Antes de realizar la confirmación de tu pedido te indicamos el tiempo de entrega de tu pedido (En días hábiles).

Los tiempos de entrega empiezan a contar a partir de la confirmación del pago. Para pagos con tarjeta de crédito y utilizando el botón PSE, la plataforma de pagos deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de los datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil. Para hacer seguimiento a tu pedido recibirás vía email una notificación cuando se actualice el estado del mismo.

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto. La entrega se realizará en la dirección indicada en el momento del registro de la compra a cualquier persona responsable y mayor de edad que se encuentre en el domicilio en el momento de la entrega, para lo cual bastará la firma de la guía del transportador. Incluye para unidades residenciales o edificios con servicio de portería, la recepción y firma del portero.

**Excepción Bogotá:** La entrega aplicará en 3 horas para servicios pospago en los horarios de lunes a viernes de 8:00am a 4:00pm y sábados de 8:00am a 11:00am. Si el usuario realiza la compra después de este horario, recibirá dentro de las 24 horas su pedido.

El tiempo de entrega estimado para ciudades principales Barranquilla, Bucaramanga Cali Cartagena y Medellín se entregará entre 1 a 3 días hábiles, para el resto del país entre 3 y 8 días hábiles. (Consultar listado de cobertura de entrega [https://www.tigo.com.co/sites/tigounecorp/files/fragmentos/general\\_listado\\_archivos/4032021-tyc-cobertura-entrega-ecommerce.pdf](https://www.tigo.com.co/sites/tigounecorp/files/fragmentos/general_listado_archivos/4032021-tyc-cobertura-entrega-ecommerce.pdf)). El tiempo de entrega comenzará a contar a partir de la confirmación del pago, ésta será enviada a través de un mensaje a tu correo electrónico.

- Si tu compra es confirmada antes de las 3 p.m. de lunes a viernes, el primer día hábil es el día en que realizas la compra y desde ese día empezará a contar el tiempo de entrega. Si tu compra es confirmada antes de las 5 p.m. de lunes a viernes, o sábado antes de las 12 p.m. el tiempo de entrega inicia en el momento de la confirmación de la compra,

- Si tu compra es confirmada después de las 3 p.m., el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra. Si tu compra es confirmada después de las 5 p.m de lunes a viernes, o sábado después de las 12 p.m. o domingo y festivo el tiempo de entrega empezará a contar a partir de las 7am del siguiente día hábil.

- Si realizas una compra un sábado, domingo o festivo, el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de tu compra.

Si al momento de recibir tu pedido notas alguna novedad en el empaque o estado del mismo, ésta se debe registrar en el campo de observaciones de la guía de transporte

El usuario recibirá la factura de la compra de forma física o digital para los casos de entrega express o pago contra entrega.

### **13. Derecho de retracto**

Recuerde que por disposición de ley, las compras realizadas en medios no presenciales están sujetas al Derecho de retracto. Para ejercer su derecho de retracto tenga en cuenta los siguientes requisitos:

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del pedido.

El usuario podrá ejercer su derecho de retracto comunicándose a través de nuestro chat de ayuda en <https://www.tigo.com.co/chat> o por cualquier medio de servicio Tigo.



Para ejercer el derecho de retracto de un **Plan Pospago o prepago**, el cliente debe proporcionar la información solicitada por el asesor relacionada con su compra, además debe contar con el producto en sus manos para proporcionar la información de la sim (el cual se encuentra en la caja). No operará el derecho al retracto cuando el usuario haya realizado la activación o el consumo de los recursos activados de la compra realizada.

Para ejercer el derecho de retracto de un **Equipo Celular**, de igual forma el cliente debe proporcionar la información solicitada por el asesor relacionada con su compra. Posterior a la solicitud se realizara una visita para recoger el equipo, el cual, debe estar nuevo, sin abrir, sin uso, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo, de no cumplir con estos requisitos la persona que va a recoger el equipo no lo recibirá y no aplica el retracto. Una vez sea recogido el equipo y cumpla con las especificaciones descritas se te notificara si aplica el retracto.

**Nota:** es responsabilidad del usuario de que haya alguien en la dirección de recolección del equipo para realizar la entrega de este en las condiciones descritas anteriormente.

Colombia Móvil devolverá al consumidor de las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. La devolución del dinero se efectuará dentro de los treinta (30) días calendario desde el momento que ejerció el derecho.

#### **14. Reversión del pago**

El Decreto 587 de 2016 la ley dispone que en las ventas efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet y donde se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o 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 que proceda solicitar la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el cliente afectado fuera informado del fraude o la compra no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el usuario afectado presentará la queja ante Tigo, cuando sea procedente y notificará de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, y así procederán a reversar la transacción al comprador.

En todo caso, una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, Tigo contará con un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

#### **15. Transmisión de la propiedad**

La transmisión de la propiedad se realiza tan pronto como Colombia Móvil S.A ESP coloque el producto en manos de la persona que lo reciba en la dirección del domicilio en el lugar de envío señalado registrado por el cliente.

No obstante, lo anterior, el cliente o destinatario del bien o producto, deberá abstenerse de recibir el mismo inmediatamente, en caso de que el empaque o embalaje del producto,

presente daños, rupturas, aberturas u otras similares, dejando la debida anotación o constancia de ese hecho.

## **16. Remisión de productos:**

El lugar de envío será la dirección señalada por el cliente en el formulario de registro en el momento de la compra, el cual podrá ser el mismo lugar de habitación del comprador u otro que este designe. Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde se debe realizar la entrega, se encuentra debidamente autorizado por el cliente para recibir su pedido, por lo que COLOMBIAMOVIL queda exonerado de cualquier responsabilidad al momento de la entrega, siempre y cuando la misma se haga en el domicilio registrado al momento de la compra en el sitio web.

La empresa transportadora tendrá la obligación de hacer máximo dos (2) intentos de entrega de los productos adquiridos. En caso de que los intentos de entrega resulten infructuosos, retornarán los bienes a la bodega y se le notificará al cliente vía correo electrónico.

## **17. Garantía del producto**

La garantía corresponderá a la que se prevea en cada oferta. El usuario debe comunicarse a través de nuestro chat de ayuda en <https://compras.tigo.com.co> o cualquiera de nuestros canales, \*300 y tiendas.

La sim card tendrá una garantía de 1 mes desde su entrega. Vencida la misma se deberá hacer reposición de la misma, que será a costo del usuario.

Se excluye la garantía por inadecuada manipulación de la sim card, así como que el consumidor no haya atendido las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto.

## **18. Política de Devoluciones**

La devolución relacionada con la compra de la SIM y/o Equipo celular, se podrá dar en los siguientes casos:

- Por garantía del producto
- Si registra algún rastro de manipulación (empaquete sello) en el momento de la entrega.
- Retracto (hasta 5 días hábiles después de la compra) (ver política aquí)
- La solicitud de devolución se debe hacer a través del chat y se debe comprobar la información del cliente y de la compra. Los recursos y/o quipo no deben ser utilizados para que la devolución pueda ser revisada, de lo contrario no aplica.

## **19. Promesa de Servicio de Garantía**

Para garantía del equipo, el usuario asistirá a una tienda y presentará el equipo siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones:

- Daño o falla correspondiente al SW
- Fecha de expedición de la factura dentro del año de garantía

El asesor lo recibirá y se ingresará al taller. El ANS será de 3 días hábiles para ciudades principales y 5 días hábiles para ciudades secundarias.

Fuera de garantía corresponde a los equipos que superan los 12 meses de la fecha de compra o presentan:

- Humedad
- Golpes
- Manipulación en taller no autorizado
- Daños mayores que no aplican con los términos e garantía y presentan una falla física.

## 20. Procesos DOA

Para que el comprador (Usuario Final) obtenga este beneficio deberá cumplir con todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- Estar dentro del plazo para hacer efectivo el DOA, para e-commerce aplica dentro de los siguientes 12 días siguientes a la fecha de expedición de la factura.
  - El producto deberá ingresar en perfectas condiciones físicas y/o cosméticas, entendiéndose por ello que el producto se encuentre sin ralladuras, golpes o abolladuras y contar con su caja o Pack (empaquete en perfecto estado físico - Las cajas originales de los equipos DOA no deben ser marcadas, selladas, rayadas, rasgadas ni destruidas, se deben conservar en su estado original.
    - Batería
    - Cargador
    - Manual
    - Accesorios completos (manos libres, estuche, chip, etc, según el caso)
  - No será necesario presentar la factura de compra para realizar la solicitud

A continuación, se detalla el proceso DOA a seguir:

a. El tiempo de DOA de 48 horas será contado a partir de la fecha y hora de la expedición de la factura, el usuario reportará el equipo DOA, y deberá acercarse a una tienda para hacer la solicitud, (las 48 horas son hábiles, no incluyen domingos ni festivos)

b. Las unidades que aplican como DOA serán verificadas por el asesor en tienda y se realizará el correspondiente **CHECK LIST**. Se le reemplazara al usuario de inmediato la unidad DOA por una nueva de la misma referencia.

c. Las unidades que no cumplan lo anterior serán rechazadas como DOA y se aceptarán para servicio técnico cumpliendo los ANS mencionados anteriormente.

## 21. Pérdida de garantía devoluciones DOA.

A continuación, se enumeran las causales de pérdida de garantía para reclamación de DOA:

- Cuando el equipo presenta golpes o ralladuras (el equipo debe estar en perfecto estado).
- Cuando se identifique que el equipo presenta humedad.
- Cuando el equipo ha sido intervenido.
- La bandeja SIM no puede presentar averías.
- Cuando se utilizan accesorios genéricos o comprados fuera de las tiendas o Dealers de Colombia Móvil que pueden causar desperfectos o daños en el equipo.
- Cuando el equipo no tiene la etiqueta o el serial e IMEI son ilegibles.
- La garantía no cubre las piezas del móvil expuestas al exterior que hayan sido dañadas o rayadas por su desgaste normal.
- La verificación del IMEI no corresponda al número de la factura del equipo vendido.
- Los accesorios con sellos rotos o con algún daño ocasionado por el usuario no tendrán garantía.
- La garantía NO cubre robo o pérdida del móvil.

## 22. Compatibilidad con navegadores

Los navegadores que soportaran el proceso de compra y navegación en el sitio son Internet Explorer (IE), Edge, Firefox, Safari, Opera, Chrome, iOS Sobre cada uno de los anteriormente mencionados se soporta las dos versiones más recientes. Si la versión es más antigua, el usuario podrá usar otro navegador o actualizar el actual para realizar su proceso de compra.

Detalle de navegadores y versiones:

Browser	IE	Edge	Firefox	Safari	Opera	Chrome	iOS	Android
Version	11	81	76	≤12, 13	68	81	≤11, 12, 13	4

Para realizar el proceso de compra, el sitio no tiene un proceso de fila virtual