

## TÉRMINOS Y CONDICIONES TIENDA EN LINEA

### Tienda

1. El Usuario ingresará a la página [www.claro.com.hn](http://www.claro.com.hn)
2. El Usuario hará clic a la pestaña de **Tienda**.
3. En Tienda, el Usuario hará clic en Equipos Móviles y podrá encontrar todos los modelos que se están ofreciendo de terminal y de equipo Claro Hogar.
4. El Usuario hará clic en el terminal o equipo Claro Hogar que desee comprar, en el cual se mostrarán las características del mismo, su precio y también se mostrará el cuadro llamado **"añadir"**.
5. Al ingresar hacer clic en **añadir al carrito** se mostrará el terminal o equipo Claro Hogar que el Usuario desea comprar con la descripción del mismo, adicionales, su envío y su valor total a pagar (solo se puede adquirir un terminal a la vez y para los equipos de Claro Hogar, el usuario podrá adquirir máximo tres dispositivos. El cliente deberá hacer clic en **continuar**.
6. Se mostrará su resumen de compra y una pestaña en la cual el Usuario deberá elegir entre **soy cliente** o **no soy cliente**. Si el Usuario ya tiene cuenta en CLARO, deberá ingresar sus credenciales. Si el Usuario no tiene cuenta deberá crear una, haciendo clic en la pestaña **"crear una cuenta"**.
7. Al llenar sus datos, el Usuario deberá elegir si desea obtener su orden por **envío a domicilio** o **recoger en tienda**.
  - a. Si el Usuario elige **envió a domicilio** deberá ingresar la siguiente información: nombre, apellido, calle y número, número de teléfono, departamento, municipio, correo electrónico, ingresa número de Tarjeta de Identidad, confirma Tarjeta de Identidad, persona que recibe el producto (opcional).
  - b. Si el Usuario elige **recoger en tienda** deberá ingresar la siguiente información: Nombre de quien recoge la orden (nombre y apellido), correo electrónico, ingresa número de Tarjeta de Identidad, confirma Tarjeta de Identidad y estipular la tienda en la que deseará recoger su terminal.
8. El Usuario hará clic en la pestaña **continuar** el cual lo llevará a **forma de pago**.
9. En la pestaña **forma de pago** se ingresará la información de la tarjeta de Débito/Crédito que se estará usando. Hará clic en aceptar y se tramitará la orden.
10. El cliente recibirá tres correos electrónicos, los cuales incluyen:
  - a. Correo de pago procesado
  - b. Correo en el cual Claro confirma el haber recibido el pedido
  - c. Correo de Comprobante Electrónico

### Envío del Terminal

La tiendaenlinea.claro.com.hn enviará el terminal que el Usuario haya comprado, a través de una empresa de mensajería (courier) autorizada por CLARO. El costo del envío se indicará en el sitio web tiendaenlinea.claro.com.hn así como el precio del terminal o equipo Claro Hogar correspondiente.

Con la finalidad de brindar seguridad al Usuario en la entrega del terminal que compró, a través del sitio tiendaenlinea.claro.com.hn, éste acepta que para poder recibir el terminal deberá presentar su documento de identificación oficial (tarjeta de identidad, pasaporte vigente, carnet de extranjero residente) a la empresa de mensajería o presentarla en la Tienda CLARO a la que se presente. El Usuario podrá especificar en la página tiendaenlinea.claro.com.hn si él será quien recibirá el terminal o si autoriza a un tercero a recibirla, y siendo así, el Usuario deberá indicar el nombre completo y número de documento de identificación de éste, debiendo el tercero también de presentar su documento y firmar el comprobante de entrega en señal de recibido. Y de esta manera el Usuario desvincula a CLARO de cualquier responsabilidad al respecto.

En los casos de que no se pueda localizar al Usuario o al tercero designado, en tres (3) ocasiones para entregarle su terminal o equipo Claro Hogar, la empresa de mensajería devolverá el terminal o equipo Claro Hogar a tiendaenlinea.claro.com.hn. La tiendaenlinea.claro.com.hn informará al Usuario a través de correo electrónico o llamada telefónica que, luego de tres intentos de entrega, la misma no fue posible, por lo que notificará vía correo electrónico la fecha a partir de la cual el Usuario puede presentarse por su terminal a la Tienda CLARO localizada en su domicilio, en horarios ya establecido para atención al público. No se realizarán entregas en días domingo. Una vez se le notifique al Usuario que su terminal o equipo Claro Hogar se encuentra en la tienda, debe de presentarse a recogerlo, en el tiempo menor posible. El terminal o equipo Claro Hogar permanecerá en la tienda únicamente cinco (5) días, si el cliente no llegare por él, en este tiempo, el terminal o equipo Claro Hogar será devuelta a bodega, y posteriormente se programará su entrega.

Las órdenes de compra son procesadas en menos de setenta y dos (72) horas. Los pedidos recibidos después de las 22:00 horas serán procesados al siguiente día hábil. Si existiese retraso de entrega en el terminal o equipo Claro Hogar, se le estará notificando al cliente por medio del tracking en el portal tiendaenlinea.claro.com.hn, correo electrónico o llamada a los números registrados. Generalmente el cliente recibirá su paquete en los primeros 2-3 días hábiles, después de realizada la compra, dependiendo el lugar y distancia a donde se va a enviar el terminal o equipo Claro Hogar, dentro del territorio nacional.

## **Garantía por Desperfecto de Fábrica para Terminal Prepago**

Consiste en la reparación o cambio de terminal cuando presente desperfectos de fábrica, de acuerdo al diagnóstico técnico emitido por el Taller, el tiempo de garantía que CLARO ofrece al cliente es hasta de doce (12) meses, el cual inicia a partir de la fecha de emisión de la factura del terminal, el equipo aplica a revisión y/o reparación dentro de la garantía limitada, otorgada por el fabricante.

El fabricante brindará el soporte técnico y/o el servicio de garantía indicada en este documento, Con esta garantía, el fabricante garantiza el terminal contra posibles defectos relacionados con el material y mano de obra, durante el período de trescientos sesenta y cinco (365) días contados a partir de la fecha de emisión de la factura.

Si durante este período de garantía el terminal tuviera defectos de fábrica, el fabricante reparará o reemplazará a su entera discreción el equipo o sus piezas defectuosas, sin ningún cargo por mano de obra o piezas, de acuerdo a las condiciones que se especifican a continuación:

- El terminal móvil a cambiar, deberá estar en perfecto estado físico.
- Exista disponibilidad de stock de marca y modelo igual al del cliente, de lo contrario se dará otro equivalente de la misma marca o de características similares.
- Que el terminal no haya sido objeto de manipulación negligente o mal uso contrario a las instrucciones del fabricante para el uso y mantenimiento del mismo.
- Que las fallas que presente el terminal tengan su origen en defectos de fábrica. El equipo no debe presentar indicios de mal uso como golpes, arañazos, rayones en marcas, rozaduras, humedad, etc. Esté deberá ser presentado en su caja original, en buen estado, y con los accesorios que le fueron entregados al momento de la contratación.
- Presentar factura original de compra (o comprobante), expedida al usuario final, en la fecha de venta. El IMEI del terminal debe ser el mismo que figura en la factura o comprobante que se le entregó.
- Que la etiqueta ESN / IMEI del equipo estén claras, no dañadas ni alteradas, así como la etiqueta en las cajas de embalaje (ESN, IMEI), ya que éstas respaldan que el número de serie de la caja, sea el mismo número de serie de los equipos.

#### **Exclusión de Garantía:**

Quedan expresamente excluidos de garantía de fábrica, los terminales que presenten alguna falla o avería relacionada con alguna de las siguientes circunstancias:

- Cuando el terminal presente defectos o daños derivados del uso anormal de éste, o uso contrario al indicado en el manual de operación (Guía del Usuario) que le acompaña. Se recomienda la lectura del manual de usuario.
- Cuando el fabricante o taller de CLARO determine que el terminal presenta defectos o daños derivados de pruebas, operación, mantenimiento, instalación o ajustes inapropiados o derivados de cualquier alteración o modificación realizada por el usuario o por centros de servicio técnico ajenos al de CLARO.
- Cuando el fabricante o taller de CLARO determine que el terminal presenta defectos o daños derivados de accidente o negligencia, golpes (hendidura), expuestos a descargas eléctricas, calor o evidencias de residuos líquidos o humedad.
- Cuando el fabricante o taller de CLARO determine y compruebe que las condiciones ambientales donde ha sido utilizado el terminal, no cumplen con las exigencias respecto de temperatura, humedad, polvo, vibraciones, entre otras de similares características avaladas por el Fabricante.

- Cuando el terminal presente alguna alteración en el número de serie o cuando el mismo sea ilegible.
- Cuando los cables de la unidad de control hayan sido cortados o tengan rotos algunos de sus conectores o terminales.
- Cuando el terminal haya sido utilizado con accesorios no originales.
- Cuando las baterías sean cargadas por cualquier otro cargador que no sea el original.
- Cuando cualquiera de los sellos de las baterías y/o terminales se encuentre roto o modificado o presente señales de activación por humedad.
- Cuando las baterías hayan sido usadas o instaladas en un terminal distinto al del terminal al que corresponde.
- Cuando el fabricante o taller de la marca, determine que, el terminal presenta alteraciones en el software y que estas hayan sido realizadas por el usuario o por terceros no autorizados.

## **Devolución o Cambio de Terminal Prepago o Equipo Claro Hogar por parte del Usuario**

- La devolución o cambio del terminal debe hacerse dentro del tiempo que estipula la legislación vigente, debiendo el Usuario de presentar el terminal en buen estado, en su respectiva caja y con sus accesorios completos.
- En la devolución por inconformidad, solo se podrá realizar el cambio del terminal por otro con valor igual al de la compra, en el caso de querer adquirir un terminal con mayor valor, el usuario debe de pagar la diferencia, debe de ser presentado con sus respectivos sellos.
- Solo se podrá realizar reversión del costo del terminal, si el usuario no ha activado SIM y que no se ha ingresado recarga de saldo.
- El tiempo para que se realice la reversión del valor pagado (tarjeta débito/crédito) depende de la entidad bancaria.
- Las devoluciones del terminal se realizarán en cualquier tienda CLARO, a nivel nacional.
- Para realizar estas gestiones el Usuario deberá de presentar su identificación personal, factura de adquisición original del terminal y comprobante de entrega del terminal.