

# FORMULARIO PARA SOLICITUD DE REVERSION DEL PAGO EN LA VENTA DE PRODUCTOS/SERVICIOS

Ciudad \_\_\_\_\_ Fecha \_\_\_\_\_

Yo \_\_\_\_\_, identificado con C.C.\_\_\_\_ C.E\_\_\_\_ NIT\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_, por medio del presente escrito, me permito solicitar a COMCEL S.A., la reversión del pago total \_\_ parcial \_\_ o de obligaciones periódicas, de los siguientes Bienes y/o servicios \_\_\_\_\_, conforme a lo dispuesto en el Decreto 587 de 2016, de los en los siguientes términos:

1. **La solicitud de Reversión de pago es por venta de producto – Recarga en línea [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co):**
2. Manifiesto que adquirí estos bienes y/o servicios mediante: Tienda virtual \_\_ [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co) \_\_ Otro \_\_.
3. El pago se realizó/autorizó mediante T. crédito\_\_ T. débito\_\_ Banco \_\_\_\_\_ Cuenta / T. debito – T. crédito No \_\_\_\_\_.
4. Las razones que fundamentan la solicitud son las siguientes: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

5. Causal invocada para revertir el pago de producto o Recarga en línea [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co):

Fui objeto de fraude.	
Se trató de una operación no solicitada.	
No recibí el producto adquirido.	
Me entregaron un producto que no corresponde a lo solicitado, no cumple con las características inherentes o las atribuidas por la información que se suministró sobre él.	
El producto entregado se encuentra defectuoso.	

6. El valor por el cual solicito la reversión del pago corresponde a \_\_\_\_\_ (\$ \_\_\_\_\_) pesos M/CTE.
7. Fecha en que tuve noticia de la operación objeto de esta queja el día\_\_ mes \_\_año \_\_\_\_\_. De igual manera, manifiesto que esta queja se presenta dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que tuve noticia de la operación fraudulenta o no solicitada, o en que debí haber recibido el producto/la recarga en línea o en que lo recibí defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado.
8. Que el producto se encuentra disponible para su devolución en las mismas condiciones y en el mismo lugar en el que fue entregado de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.2.2.51.4. del Decreto 587/16.

FIRMA: \_\_\_\_\_ DIRECCION: \_\_\_\_\_ TELEFONO: \_\_\_\_\_.

CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_.

**Nota:** Tenga en cuenta que la reversión del pago no procede contra pagos realizados por medio de los canales presenciales de Claro o a través de transacciones que no sean de comercio electrónico. Igualmente, que en caso de presentar queja o solicitud de reversión del pago de mala fe, puede ser sancionado por la Superintendencia de Industria y Comercio hasta por hasta 50 SMLMV. **Autorización Tratamiento Datos Personales:** Al diligenciar el presente formulario, el suscriptor y/o comprador entiende que autoriza de manera libre, previa e informada, voluntaria y expresa a Comcel S.A, para que en los términos de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y de su política de tratamiento de datos personales disponible en [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co), realice la recolección, almacenamiento, uso, circulación, supresión y en general el tratamiento de sus datos personales consignados en el presente documento, para asegurar el ejercicio del derecho de reversión de pago, en los términos y condiciones establecidos en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011 y del Decreto 587 de 2016. El suscriptor y/o comprador puede en cualquier momento ejercer los derechos previstos en el artículo 8 de la Ley 1581 de 2012; en especial: a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a los Responsables del Tratamiento o Encargados del Tratamiento. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado; b) Solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable del Tratamiento salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con lo previsto en el artículo 10 de la mencionada ley; c) Ser informado por el Responsable del Tratamiento o el Encargado del Tratamiento, previa solicitud, respecto del uso que le ha dado a sus datos personales; d) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la referida ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen; e) 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. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el Tratamiento el Responsable o Encargado han incurrido en conductas contrarias a la ley y a la Constitución. Sin perjuicio del derecho que asiste a los titulares de la información de solicitar revocatoria o supresión de la información, con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, petición en que se concreta la solicitud, fecha, firma de la persona interesada, éstas medidas no procederán cuando exista una obligación legal o contractual que imponga al usuario el deber de permanecer en nuestras bases de datos; f) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento. EL responsable de tratamiento de la información es COMCEL S.A. con NIT 800153993-7, dirección principal Calle 90 No. 14-37 y teléfono 6169797 en Bogotá.