

Claro Colombia Certifica que ha realizado el servicio de envío de la notificación electrónica, a través de su sistema de registro de ciclo de comunicación Emisor-Receptor.

Según lo consignado los registros de Claro Colombia el mensaje de datos presenta la siguiente información:

Resumen del mensaje

Id Mensaje	1884282
Emisor	atento.colombia@claro.com.co
Destinatario	LANA-490@HOTMAIL.COM - MARIA FERNANDA JIMENEZ BAMBAGUE
Asunto	Respuesta Radicado N.4488220001133713
Fecha Envío	2022-05-10 12:19
Estado Actual	El destinatario abrio la notificacion

Trazabilidad de notificación electrónica

Evento	Fecha Evento	Detalle
Mensaje enviado con estampa de tiempo	2022 /05/10 12:20:29	Tiempo de firmado: May 10 17:20:28 2022 GMT Política: 1.3.6.1.4.1.31304.1.1.2.1.6.
Acuse de recibo	2022 /05/10 12:21:03	May 10 12:20:30 cl-t205-282cl postfix/smtp[30342]: E8C7912487D2: to=<490@HOTMAIL.COM>, relay=hotmail-com.olc.protection.outlook.COM[10.25.25, delay=1.1, delays=0.13/0/0.41/0.58, dsn=2.6.0, status=sent (250 2.6.0 <38a0700bab9adda073362af9047e07e6e84e6c6087a874d77abc67afcb2@claro.com.co> [InternalId=38555921424712, Hostname=CH0PR02MB7883.nam.outlook.com] 27507 bytes in 0.247, 108.533 KB/sec Queued mail for delivery 2.1.5)
El destinatario abrio la notificacion	2022 /05/10 12:30:30	Dirección IP: 185.30.176.27 Agente de usuario: Mozilla/5.0 (X11; Linux x86_64) AppleWebKit/537.36 like Gecko)

Contenido del Mensaje

Respuesta Radicado N.4488220001133713

GCR-4488220001133713-2022

Bogotá 10 de mayo de 2022

SEÑORA

MARIA FERNANDA JIMENEZ BAMBAGUE

Asunto: Atención a la solicitud 3214505699, 1.34417905-Radicado 4488220001133713

Reciba de nuestra parte un cordial saludo, agradecemos la oportunidad que nos brinda al permitirnos aclarar y resolver sus solicitudes e inquietudes referentes a su servicio celular.

En respuesta a su comunicación recibida el día 20 de abril del 2022 bajo el número de radicado 4488220001133713, en la cual nos manifiesta inconformidad con las condiciones ofrecidas mediante el trámite de reposición, le informamos que se realizó la auditoria del contrato por el equipo Samsung Galaxy S20 bajo el crédito 9876520009138032 ya que no se realizó suscripción de contrato físico, sin embargo, contamos con la grabación de aceptación, en caso de ser solicitada, evidenciando que durante la reposición, tramitada el día 20 de abril del 2022 no se le es ofertado unos audífonos inalámbricos por este equipo.

De acuerdo con lo anterior, le informamos que en este caso no encontramos viable realizar un ajuste por el obsequio en reclamación, ya que no hay inconsistencia en los ofrecimientos generados.

Reiteramos nuestra disposición y compromiso para atender oportunamente sus requerimientos.

Lo invitamos a realizar la descarga de la App de Claro, donde podrá hacer diversas consultas y transacciones como consulta de saldos y consumos, descarga de factura, pagos en línea.

Con esto damos cierre al número de radicado 4488220001133713

VIVIANA JIMENEZ VALENCIA

Gerente de Reclamaciones del Cliente

ECM3029F

Anexos Físicos: 0

Hojas Anexos Digitales: 0

En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición y en subsidio de apelación dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. Lo puede hacer a través de medios electrónicos página web www.claro.com.co y red social www.facebook.com/ClaroCol, la línea gratuita de atención al usuario *611 o mediante comunicación escrita.

“En caso de no estar de acuerdo con la respuesta que le hemos dado, usted puede presentar ante nosotros recurso de reposición o recurso de reposición en subsidio de apelación, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la notificación de esta decisión. A continuación relacionamos los canales autorizados que hemos dispuesto para recibir sus consultas.”

Servicio al Cliente COMCEL S.A.

La información contenida en este documento o en cualquiera de los anexos al mismo es de propiedad de COMCEL S.A y se entrega al destinatario sobre la base de que permanecerá estrictamente CONFIDENCIAL. Esta información no debe ser transmitida, utilizada, reproducida ni divulgada a otros, salvo con la autorización expresa de quien la origina.

Le agradecemos tener en cuenta que nuestra dirección de e-mail: servicioalclientemovil@claro.com.co tiene como finalidad enviar respuesta a su PQR de manera automática. Por lo anterior, le pedimos no responder ni enviar sus consultas por este medio. Para cualquier consulta puede utilizar los siguientes canales habilitados:

- Comunicarse al *611 desde su celular Claro (en Bogotá al 7441818) o comuníquese de manera gratuita al 018000341818.
- Correo electrónico: solucionesclaro@claro.com.co.
- Ingrese a la Página Web: www.claro.com.co o en Facebook a "Claro te ayuda."
- Correo certificado: Carrera 68 A No. 24 B – 10 Plaza Claro.
- Vía fax: 6283169.
- Visite nuestros Centros de Atención y Ventas CAV'S y Centros de Pagos y Servicios (CPS'S) autorizados para la radicación de PQR's.

Para que puedas llenar tu vida de servicios Mi Claro es un Centro de Atención Virtual donde puedes realizar muchos trámites de tu línea móvil Pospago y Prepago, desde la comodidad de tu casa, oficina o desde donde prefieras. Puedes tramitar suscripción a Factura Electrónica, Cambio de Plan, Reposición de Equipo, consulta de Consumos y saldo, Suspensión y Reconexión por Robo y muchas cosas más. Ingresa a través de www.claro.com.co

Adjuntos

--

Descargas

--
