



1. Ud. podrá solicitar la devolución del pago de la cuota inicial de la tarifa de acceso solo en los siguientes casos:
 - a. Si luego de los dos (2) días hábiles siguientes de realizar el pago de la cuota inicial, no se programa la fecha de instalación del servicio contratado.
 - b. Si se incumple la fecha programada para la instalación del servicio.
 - c. Si se presentan fallas técnicas en el proceso de instalación.
 2. Para solicitar la devolución deberá comunicarse al 0800 00 123
 3. La devolución se realizará en un plazo máximo de 6 días hábiles contados desde:
 - Para los casos a) y b): la solicitud de devolución de la cuota inicial realizada por el cliente.
 - Para el caso c): el día siguiente de la visita técnica programada mediante la cual se deja constancia de las fallas técnicas que impiden la instalación del servicio.
 4. Una vez solicitada la devolución de la cuota inicial y dentro de plazo antes señalado, se le enviará al titular del servicio las indicaciones respectivas sobre el proceso de devolución. Por ello si el cliente realiza el pago por medio de PagoLink deberá ingresar sus datos correctamente en dicho portal, ya que los mismos serán utilizados de manera posterior para enviarle comunicados sobre el proceso y estado de la devolución del pago de la cuota inicial de la tarifa de acceso de su servicio Claro Hogar. En caso el cliente realice el pago a través de PagoEfectivo será informado por el correo electrónico que indicó al asesor al momento de la venta.
 5. En caso el cliente realizó el pago inicial a través de la plataforma PagoLink; es importante tener en cuenta que el banco es responsable de realizar las devoluciones a la tarjeta de crédito/débito por lo que cualquier demora o consulta adicional, deberá el cliente comunicarse directamente con su banco.
-