

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA RECAMBIO MOVISTAR

### **I. Definición del Programa Recambio Movistar:**

El Programa Recambio Movistar (en adelante, “el Programa”) tiene como finalidad ofrecer al público la posibilidad de vender sus celulares usados a Assurant Services Colombia S.A. (en adelante el “Comprador” o “Assurant”), para emplear el valor de venta únicamente para la adquisición de nuevos equipos celulares en cualquiera de las Tiendas Movistar seleccionadas para el Programa.

Para ello, el celular usado será evaluado y valorado en la Plataforma Web de evaluación de Assurant (en adelante, “la Plataforma Web”), la cual estará habilitada de forma digital en una web pública conforme a lo detallado en estos términos y condiciones. Una vez evaluado el celular usado, se le asignará un Valor de Recompra que se aplicará automáticamente como parte de pago del precio de un equipo móvil nuevo comprado por el cliente en las tiendas Movistar participantes en el Programa.

La participación en el Programa y la aceptación del beneficio otorgado por el Comprador implica el conocimiento y aceptación total e incondicional de los presentes términos y condiciones. De no estar de acuerdo con los presentes términos y condiciones, debe abstenerse de participar en el Programa.

### **II. Definiciones generales:**

- Vigencia del Programa: desde el día 7 de octubre de 2024.
- Territorio aplicable al Programa: válido en Centros de Experiencia de Colombia Telecomunicaciones (las “Tiendas Movistar”), no aplica en tiendas de Agentes Comerciales.
- Clientes: solo podrán participar en el Programa personas naturales mayores de edad, que sean propietarios legítimos y exclusivos de los celulares usados que se pretendan vender en el marco de este Programa. Las personas jurídicas no pueden participar en el Programa.
- Código QR: refiere al código de respuesta rápida provisto en las Tiendas Movistar, que al escanearlo redireccionará al potencial Cliente a una Plataforma Web que evaluará su celular usado. El celular usado que el potencial Cliente quiera ofrecer al Comprador deberá tener habilitada la opción de lectura de QR.
- Comprador: Se refiere a Assurant Services Colombia S.A. con Identificación Tributaria N° 830.084.106-3 y domicilio en Calle 100 No 19 – 54 Office 302, Bogotá, Colombia.

- Condiciones de admisión de equipos usados: Sólo se aceptarán equipos usados que: i) se encuentren en el listado de marcas y modelos habilitados en la Plataforma Web de Assurant, ii) puedan encenderse y usarse normalmente, iii) estén libres de contenido, de bloqueos y desvinculados de cualquier cuenta para rastrear la ubicación del equipo, tales como Find My iPhone, iCloud, u otras que tengan el mismo propósito, etc., y iv) que sus IMEI no se encuentren en las bases de Datos Negativas en Colombia, no se encuentren bloqueados para su uso en la red del Colombia y que no se encuentran duplicados (Verificar en <https://www.imeicolombia.com.co/>). **Se sugiere verificar el cumplimiento de estas condiciones antes de acudir a la Tienda Movistar para agilizar el proceso de compra del celular usado.**

No se aceptarán al Programa los celulares usados que no funcionen, que no enciendan, que no puedan realizar o recibir llamadas; que tengan un daño que impida su normal funcionamiento; con grabados o personalizaciones; que no sean originales o hayan sido adulterados o modificados en todo y/o en sus partes, en contrario a las especificaciones y/o instrucciones del fabricante; y/o que no cuenten con su batería, tapa de batería, porta sim y cubre conectores.

- Evaluación del celular usado: refiere al proceso por el cual, mediante escaneo del Código QR, el potencial Cliente accederá a la Plataforma Web que evaluará las condiciones físicas, cosméticas y funcionales del celular usado que se pretenda ingresar al Programa. La evaluación se realizará exclusivamente al celular usado que se haya utilizado para escanear el Código QR. Para que la Plataforma Web pueda funcionar, el celular usado debe hacer uso de su plan de datos para acceder a internet y el potencial Cliente debe utilizar alguno de los siguientes navegadores: Google Chrome® o Safari®.

El precio que el Comprador ofrecerá para la compra del celular usado está predeterminado por el grado de evaluación que le corresponda al dispositivo:

- i) Grado 1: equipo en buen estado con detalles de uso como marcas de uso, desgaste, rayas leves, pequeñas abolladuras o decoloración, etc. y,
- j) Grado 2: equipo con daños que no impiden su uso y funcionamiento normal, tales como daños en pantalla, rayaduras profundas, fracturas en tapa trasera, visor en cámara, etc.

Solo se aceptarán equipos móviles usados que presenten desgaste normal por uso regular en la evaluación realizada según los parámetros de la Plataforma Web. De no presentar un celular usado en buenas condiciones internas, de pantalla y exteriores, se reduce el Valor de Recompra del mismo al momento de la evaluación.

El Cliente deberá realizar la evaluación de su celular usado sin “carcasa o funda” ni protector de pantalla siguiendo las indicaciones que le muestre la Plataforma Web. En caso de que el Cliente no este conforme con el Valor de Recompra asignado y/o no lo haga efectivo, ni

Movistar, ni la Tienda Movistar ni el Comprador serán responsables de entregar protectores de pantalla nuevos.

- Valor de Recompra: Es el precio del celular usado que la Plataforma Web asigna en la Evaluación del celular usado y que debe ser usado íntegramente ese mismo día para la compra de un nuevo equipo móvil en la Tienda Movistar. Una vez aplicado el Valor de Recompra al precio del equipo móvil nuevo, el Cliente deberá pagar la diferencia del precio con la modalidad de pago de su preferencia.

El Valor de Recompra deberá emplearse en su totalidad en la compra de un equipo móvil nuevo dentro de la oferta comercial vigente de Movistar. Bajo ningún escenario se dividirá el Valor de Recompra otorgado para aplicarlo a más de un equipo móvil, ya que éste sólo es aplicable para ser usado en su totalidad en solo un (1) equipo móvil nuevo. El Valor de Recompra no será cobrado por el cliente en dinero en efectivo y/o otro medio, en ningún caso.

### **III. Funcionamiento del Programa:**

- El potencial Cliente debe acercarse a una Tienda Movistar y buscar el sector habilitado en la misma para la participación en el Programa.
- En dicho espacio se dispondrá material que contendrá el Código QR con el que el potencial Cliente podrá acceder a la Plataforma Web, por medio de la cual deberá aceptar los términos y condiciones de uso de la Plataforma Web y completar las pruebas de la Evaluación del celular usado.
- En la Evaluación del celular usado se confirmará si este es apto para participar en el Programa y, en consecuencia, se le informará una oferta de compra por el mismo. El precio de dicha oferta estará determinado exclusivamente por la marca, modelo y estado del celular usado presentado a evaluación.
- Al final de la Evaluación del celular usado, la Plataforma Web mostrará una oferta para la compra del celular usado. La oferta será válida en el día en que se emita. Pasado el día sin que se acepte la oferta, el Cliente deberá realizar nuevamente el procedimiento de evaluación antes indicado.
- En caso de aceptar la oferta, el potencial Cliente deberá cargar sus datos personales en la Plataforma Web y tomar una foto de su documento de identificación personal.
- El Valor de Recompra ofertado y aceptado por el Cliente será válido durante el día que se realice la Evaluación del celular usado. De no hacer uso del Valor de Recompra durante el lapso de tiempo indicado éste quedará sin efecto de forma automática. Pasado dicho plazo, deberá realizar nuevamente el procedimiento de evaluación antes indicado.

- A continuación, el Cliente deberá dirigirse al punto autorizado en la Tienda Movistar para formalizar la venta del celular usado. Para ello, deberá entregar el celular usado al personal autorizado de la tienda y mostrar su documento de identificación personal.
- Antes de entregar su celular usado al personal autorizado de la Tienda Movistar, el Cliente deberá eliminar toda la información personal contenida en el celular usado, desvincular todas las cuentas del mismo, retirar la SIM y cualquier memoria extraíble que tenga el mismo. Adicionalmente, se deberá establecer el equipo en modo de fábrica (reestablecer la configuración a la versión inicial).
- El personal autorizado de la Tienda Movistar que reciba los celulares validará que: i) el celular usado entregado es el mismo que el que fuera evaluado y ofertado; ii) que el mismo no este bloqueado ni asociado o vinculado a cuentas, productos o servicios; y iii) que los datos que surjan de la identificación personal presentada por el Cliente, sean los mismos que los informados y cargados a la Plataforma Web de evaluación del equipo.
- Completados todos estos pasos, se le reconocerá al Cliente un bono equivalente al precio ofertado por Assurant y aceptado por el Cliente por su celular usado vendido, que únicamente podrá imputarse en la compra de un teléfono nuevo en la Tienda Movistar (no habilitado para compra online).
- El beneficio no es canjeable por dinero y no puede utilizarse para fines distinto al dispuesto en los presentes términos y condiciones.
- El Cliente solo podrá entregar un celular usado para la compra de un teléfono celular nuevo. No podrá entregar dos equipos usados para la compra de uno nuevo.

#### **IV. Obligaciones del Cliente dentro del Programa:**

1. El Cliente entregará el celular usado en la Tienda Movistar en las mismas condiciones y características que las que presentaba al momento de su evaluación en la Plataforma Web de Assurant. En caso de que las condiciones hubieran cambiado, el Cliente deberá realizar una nueva evaluación en la Plataforma Web.
2. Al hacer uso del Programa de Recambio, el Cliente reconoce que conoce y acepta en su integridad los presentes términos y condiciones.
3. El Cliente deberá entregar el celular usado operativo, encendido y cargado al asesor de venta de la Tienda Movistar para que éste pueda validar si cumple con los requisitos necesarios para su entrega definitiva en la Tienda Movistar y que la información consignada en la Plataforma Web coincida con el celular usado entregado.

4. El Cliente es el único y exclusivo responsable de realizar: i) el respaldo oportuno y suficiente de la información y contenido, ii) el borrado de toda la información y contenido de su celular usado, debiendo incluso entregarlo previo restablecimiento a estado de fábrica, iii) desasociar cuentas (iCloud /Google/Samsung), deshabilitar la opción de Find My iPhone o Encontrar o cualquier medio de ubicación del equipo, y desasociar cualquier código de restricción del celular usado antes de su entrega definitiva como forma de pago al asesor de venta de la Tienda Movistar, iv) del retiro previo de las memorias externas y tarjeta SIM del celular usado antes de entregarlo de manera definitiva.

El Cliente asume la responsabilidad absoluta en caso de pérdida y/o manipulación de la información y datos cargados en el equipo, por parte de terceros, autorizando al Comprador (o a quien éste designe), para que en caso de encontrar cualquier información o dato en el equipo usado, proceda a remover, borrar y/o destruir de dicho equipo todo dato o información que se identifique, incluyendo y sin limitar: datos personales y/o datos personales sensibles, propios o de terceras personas, incluyendo de menores de edad. En ese sentido, ni la Tienda Movistar, ni Telefónica, ni Assurant serán responsables por las consecuencias que pudieran generarse según lo antes indicado.

5. Una vez que el Cliente realizó el pago del nuevo equipo móvil, no procederá, bajo ninguna circunstancia la devolución del celular usado vendido al Comprador e ingresado al Programa. En ese sentido, queda expresamente establecido y el Cliente reconoce y acepta que ni la Tienda Movistar, ni Movistar ni el Comprador estarán obligados realizar dicha devolución.
6. En caso no se pudiera culminar el proceso de compra del nuevo equipo móvil o el Cliente desistiera de realizar la compra, el Cliente se compromete a recoger y llevarse su celular usado de la Tienda Movistar antes de salir de la misma. De retirarse de la Tienda Movistar sin su celular usado, ni la Tienda Movistar ni Movistar ni el Comprador se hacen responsables por el mismo, incluyendo su estado de conservación y/o la entrega efectiva del mismo.

**V. Protección de datos personales del Cliente:**

Para participar en el Programa, el Cliente, en su carácter de titular de los datos personales, deberá autorizar de forma expresa e informada al Comprador al tratamiento de sus datos personales con excepción de los Datos Sensibles, en cuyo caso es facultativo para el Cliente responder, todo ello de conformidad con lo dispuesto en la Plataforma Web de Assurant y de acuerdo con el objeto y propósitos del presente Programa.

Se informa al Cliente que en caso de aceptar lo arriba indicado, tendrá derecho a conocer,

actualizar y rectificar sus datos personales; solicitar prueba de la autorización otorgada; ser informado del uso que se le ha dado a sus datos personales; presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones; revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato y acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento. Estos derechos podrán ser ejercidos a través de los siguientes canales: (i) Calle 100 Nro. 19-54 office 302, Bogotá; (ii) [protecciondedatosco@assurant.com](mailto:protecciondedatosco@assurant.com). La Política de Manejo de Datos del Comprador está disponible en el sitio <http://assurant.com.co>

Estos términos y condiciones responden y se ajustan a las leyes colombianas. Assurant Services Colombia S.A., con número único de verificación 0031002988 tal y como aparece en la Decisión de Autorización expedida por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del 22 de septiembre del 2023 en la ciudad de Bogotá, actúa en el Programa como comprador en la compraventa del celular usado. El Comprador y Colombia Telecomunicaciones se reservan el derecho conjunto de suspender el Programa en todo o en parte, y de modificar, aclarar, o adicionar estos términos y condiciones, en cualquier momento y por cualquier motivo. Las modificaciones que se introduzcan serán aplicables una vez se haga publicación de los términos y condiciones ajustados, en <https://www.movistar.com.co/centro-de-transparencia>.