

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES CAMPAÑA RETANQUEO**

Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P. BIC operador de telecomunicaciones y prestador de los servicios móviles, en adelante Movistar, trae la siguiente oferta:

Vigencia: Oferta válida del 21 de septiembre al 31 de octubre de 2026.

Los presentes Términos y Condiciones establecen las reglas aplicables a la adquisición de equipos y tecnología bajo la campaña denominada "Retanqueo", disponible a través de los canales de venta asistida de Movistar Colombia, entendidos como aquellos procesos de venta realizados con el acompañamiento de un asesor comercial de Movistar, independientemente de que el cliente acceda a través de canales como la línea #709, WhatsApp, páginas de aterrizaje (landing pages) u otros medios que deriven en una interacción directa con un asesor. Podrán acceder a esta campaña aquellos clientes que hayan realizado una compra previa bajo la modalidad de venta a cuotas durante los últimos veinticuatro (24) meses a la fecha de vigencia de esta oferta, y que sean contactados directamente por Movistar o identificados por la compañía como potenciales beneficiarios de la campaña, conforme a los criterios de evaluación definidos por Movistar Colombia, incluyendo, entre otros, su comportamiento de pago, historial comercial y políticas internas de riesgo y crédito.

Los clientes que cumplan con dichas condiciones podrán ser habilitados para efectuar una nueva compra mediante la modalidad de venta a cuotas, de conformidad con los términos, condiciones y validaciones vigentes al momento de la transacción.

1. La oferta se enmarca en la modalidad de venta a cuotas sin financiación, sin intereses, sin cobros adicionales y sujeto a validación y aprobación de cumplimiento del score.
2. Aplica únicamente para clientes Pospago Movistar que se encuentren dentro de una base de clientes actuales habilitados, conforme a la evaluación de su score y los criterios de elegibilidad definidos por la compañía.
3. La oferta es válida para compras realizadas a través del canal de venta asistida de Movistar Colombia. No aplica para compras en línea, canales digitales, comercio electrónico, tiendas físicas o distribuidores no autorizados.
4. El valor de la cuota dependerá del valor del equipo y la cantidad de cuotas mensuales seleccionadas por el comprador. Durante la venta asistida se le informará al usuario el valor de la cuota mensual dependiendo de sus elecciones.
5. El Comprador deberá aceptar el contrato de Venta a Cuotas.
6. El comprador autoriza que las cuotas sean cobradas de manera separada en la misma factura de servicio de Movistar, el cual es independiente a la adquisición del equipo.
7. El comprador podrá realizar pagos anticipados totales o parciales del saldo pendiente en cualquier momento, sin que ello genere sanciones, penalidades o cobros adicionales. En caso de efectuarse pagos anticipados parciales, estos se aplicarán a la obligación vigente y se reflejarán en la disminución del valor de las

cuotas mensuales restantes, manteniéndose el plazo originalmente pactado para el pago total de la obligación.

8. En caso de mora, el comprador pagará intereses de mora liquidados a la tasa máxima permitida por la ley y los costos de la cobranza pre jurídica y jurídica.
9. Ante el incumplimiento por parte del comprador en el pago de tres (3) o más cuotas debidas, Movistar podrá declarar vencidas la totalidad de las cuotas que constituyen el saldo de lo debido y exigir su pago inmediato, ya sea judicial o extrajudicialmente.
10. El equipo que el Comprador está adquiriendo incluye una garantía mínima por un año o la que determine el fabricante, si es superior.
11. La garantía no cubrirá daños atribuibles al comprador, incluyendo aquellos derivados de la manipulación inadecuada, el uso indebido del equipo, el incumplimiento de las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento contenidas en el manual o en las condiciones de garantía, así como los ocasionados por fuerza mayor, caso fortuito o hechos de terceros, tales como hurto o pérdida del equipo entregado.
12. El Comprador declara conocer y aceptar de manera libre y voluntaria que, para efectos de garantizar el pago de las cuotas del valor del equipo a plazos, Movistar Instalara aplicaciones que limitan el acceso y uso de algunas funcionalidades del sistema operativo del equipo.
13. Para garantizar el pago de las obligaciones derivadas del contrato de compraventa, el Comprador acepta un pagaré en blanco con carta de instrucciones, conforme al artículo 622 del Código de Comercio. Movistar podrá completar los espacios en caso de incumplimiento, por el valor total pendiente, con la fecha correspondiente al momento de la mora.
14. Los medios de que dispone el Comprador para realizar los pagos son los siguientes: de manera presencial a través de la red de tiendas habilitadas, así como por canales digitales mediante la aplicación móvil Mi Movistar o a través del sitio web <https://movistar.recaudo.epayco.co>.
15. El tiempo de entrega del bien para ciudades principales como Barranquilla, Bucaramanga Cali Cartagena y Medellín será de hasta 2 días hábiles, para el resto del país, entre 3 y 9 días hábiles. El tiempo de entrega comenzará a contar a partir de la confirmación del pago, esta notificación será enviada a través de un mensaje a tu correo electrónico
16. De acuerdo el artículo 47 de la ley 1480, el Comprador cuenta con el derecho de retracto que le permite, dentro del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del equipo, dar por terminado el contrato y devolver el equipo, caso en el cual Movistar le reintegrará el dinero que hubiese pagado. El equipo debe ser devuelto en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y costo de domicilio que conlleve la devolución serán cubiertos por el cliente. El procedimiento para ejercer el retracto es el siguiente:
  - a. El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del pedido.
  - b. El usuario podrá ejercer su derecho de retracto comunicándose a través de la línea 01 8000 930 930 o en tiendas presenciales.
  - c. El comprador debe proporcionar la información solicitada por el asesor relacionada con su compra. El equipo debe estar nuevo, sin abrir, sin uso, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo, de no cumplir con estos requisitos no aplica el retracto. Una vez se cumpla con las especificaciones descritas se notificará si aplica el retracto.

- d. Colombia Móvil realizará la devolución total de las sumas pagadas por el consumidor, sin aplicar descuentos ni retenciones de ningún tipo. Esta devolución se efectuará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que el consumidor haya ejercido su derecho de retracto o devolución.