

---

# TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA CLARO UP

(Disponible para clientes postpago de Claro)

El Programa Claro up es un beneficio disponible exclusivamente para las personas que posean amparo bajo la Póliza para Equipos Electrónicos Portátiles Claro Up. Asurion Colombia, S.A.S., es una sociedad colombiana que administra la Póliza para Equipos Electrónicos Portátiles Claro Up y es exclusivamente responsable por el otorgamiento y la administración del Programa Claro up, de acuerdo con estos términos y condiciones (en lo sucesivo los "Términos y Condiciones").

## I. GLOSARIO

A los efectos de estos Términos y Condiciones, los siguientes términos tendrán el significado que se describe a continuación:

**Asurion**: Es Asurion Colombia, S.A.S.

**Buenas Condiciones Operativas**: Para efectos de estos Términos y Condiciones, se entenderá que el Equipo de Entrega se encuentra en Buenas Condiciones Operativas cuando todas las funciones y características de dicho equipo operen correctamente al momento de ser entregado a Claro, incluyendo la pantalla táctil (*touch screen*). En este respecto, la funcionalidad total del Equipo de Entrega deberá incluir lo siguiente:

1. Deberá poderse encender y apagar y deberá poder realizar y recibir llamadas;
2. Deberá poder enviar y recibir mensajes SMS;
3. Debe poder conectarse a y navegar en Internet (de contar el modelo de teléfono con esa funcionalidad), tanto a través de la línea telefónica como de la modalidad Wi-Fi;
4. Todas las teclas y botones externos deberán funcionar correctamente; y
5. El Equipo de Entrega deberá funcionar a plenitud y sin presentar daños significativos, más allá del desgaste derivado del uso cuidadoso y normal: es decir que no podrá presentar grietas, rayones, cuarteaduras o astilladuras en alguno de sus componentes y la pantalla no podrá presentar manchas en los píxeles, estar borrosa o presentar escurrimientos.

**Claro**: Es Comcel, S.A.

**Contrato a Cuotas**: Se refiere al Contrato de Compraventa de Equipos Terminales Móviles a Cuotas para la compra de teléfono móvil (con una vigencia de 18 ó 24 meses) que el Usuario ha suscrito con Claro y que le permite pagar dicho teléfono móvil por cuotas.

**Contrato de Financiamiento de Equipo**: Es el contrato de financiamiento de teléfono móvil (con un término de vigencia de 18 o 24 meses) que el Usuario ha suscrito con Claro.

---

**Distribuidores Autorizados:** Son aquellos terceros minoristas que, autorizados por Claro y de forma exclusiva, ofrecen la contratación de servicios de comunicaciones inalámbricas de Claro a los Usuarios, en un establecimiento que exclusivamente trabaja con las marcas de Claro. A los efectos de esta definición, "exclusiva" y "exclusivamente" implican que el tercero minorista, designado por Claro como distribuidor autorizado, no vende teléfonos móviles en nombre de cualquier otro operador de telefonía distinto a Claro.

**Equipo Actual:** Es el teléfono móvil que un Usuario ha adquirido de Claro o en uno de sus Distribuidores Autorizados, a través de un Contrato a Cuotas o de un Contrato de Financiamiento, y que dicho Usuario desea reemplazar por un Equipo Nuevo por medio de una Renovación Anticipada Claro Up.

**Equipo de Entrega:** Es el Equipo Actual que el Usuario entrega a Claro para optar a una Renovación Anticipada.

**Equipo Nuevo:** Es el teléfono móvil que el Usuario ha adquirido, a través de Claro o de uno de sus Distribuidores Autorizados, cuando el Usuario hace una Renovación Anticipada.

**Pago Único Claro up:** Es el pago que el Usuario realiza como contraprestación por los beneficios del Programa Claro up.

**Póliza Claro up:** Es la Póliza para Equipos Electrónicos Portátiles Claro Up.

**Renovación Anticipada:** Consiste en la decisión del Usuario de entregar a Claro su Equipo Actual, con anterioridad a la fecha de vencimiento del Contrato a Cuotas o del Contrato de Financiamiento de Equipo, para adquirir un Equipo Nuevo.

**Usuarios:** Son los clientes de comunicaciones inalámbricas de Claro que decidan adherirse a estos Términos y Condiciones.

## **II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA CLARO UP**

Con el Programa Claro up, Asurion, sujeta a cumplimiento de estos Términos y Condiciones, cancelará, por cuenta del Usuario, el saldo insoluto del Contrato a Cuotas o del Contrato de Financiamiento de Equipo cuando el Usuario opte por hacer una Renovación Anticipada.

**EL USUARIO DEBE LEER CON CUIDADO Y EN SU TOTALIDAD ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, ANTES DE UTILIZAR EL BENEFICIO DEL PROGRAMA CLARO UP. SI EL USUARIO NO ESTÁ DE ACUERDO CON CUALESQUIERA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, NO DEBERÁ UTILIZAR EL BENEFICIO CLARO UP. EL BENEFICIO OFRECIDO BAJO EL PROGRAMA CLARO UP ES OPCIONAL, LO QUE SIGNIFICA QUE QUEDA A LA ENTERA DISCRECIÓN DEL USUARIO EL USO O NO DEL BENEFICIO DEL PROGRAMA CLARO UP. DERIVADO DE LO ANTERIOR, EL USUARIO ACEPTA Y ENTIENDE QUE EL PROGRAMA CLARO UP ES UN BENEFICIO OTORGADO EXCLUSIVAMENTE POR**

---

**ASURION. CUALQUIER PREGUNTA RELACIONADA CON ESTE PROGRAMA DEBERÁ SER DIRIGIDA DIRECTAMENTE POR EL USUARIO A ASURION, UTILIZANDO LA INFORMACIÓN DE CONTACTO QUE APARECE MÁS ADELANTE EN ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES.**

**III. OBLIGACIONES DEL USUARIO PARA PODER ACCEDER A LOS BENEFICIOS DEL PROGRAMA CLARO UP**

Para poder efectuar una Renovación Anticipada, el Usuario debe cumplir con todos los requerimientos que a continuación se describen (además de cumplir cabalmente con los Términos y Condiciones):

1. **Equipo Claro.** El Usuario debe haber adquirido un equipo de comunicaciones inalámbrico (es decir, el Equipo Actual) en Claro (o en sus Distribuidores Autorizados), a través de un Contrato a Cuotas o de un Contrato de Financiamiento de Equipo.
2. **Cambio a Equipo Nuevo.** El Usuario sólo podrá utilizar los beneficios del Programa Claro up cuando entregue su Equipo Actual de forma anticipada (es decir, antes del vencimiento del Contrato a Cuotas o del Contrato de Financiamiento de Equipo) para adquirir un Equipo Nuevo en Claro o en los Distribuidores Autorizados de aquélla.
3. **Doce Meses de Póliza Claro up.** El Usuario debió haber contratado la Póliza Claro up para el Equipo Actual, al menos con doce (12) meses ininterrumpidos de antelación a la fecha en que solicite hacer la Renovación Anticipada. Los doce (12) meses de cobertura continua e ininterrumpida de la Póliza Claro up son aplicables al Equipo Actual, salvo en los casos de reemplazo del Equipo Actual derivado de la garantía del propio equipo o bien resultante de una reclamación exitosa bajo la Póliza Claro up. Con respecto a aquellos Usuarios que contrataron la Póliza Claro up con antelación a la fecha en que entraron en vigor estos Términos y Condiciones, los doce (12) meses de cobertura continua ininterrumpida bajo la Póliza Claro up se contarán a partir de la fecha en que entraron en vigencia estos Términos y Condiciones. El Usuario únicamente podrá acceder a los beneficios del Programa Claro up una vez durante cada doce (12) meses de afiliación ininterrumpida a dicho Programa.
4. **Plazo Mínimo del Contrato a Cuotas o del Contrato de Financiamiento de Equipo.** El Usuario sólo podrá hacer una Renovación Anticipada una vez que haya transcurrido el plazo mínimo de su Contrato a Cuotas o de su Contrato de Financiamiento de Equipo (en adelante el “Plazo Mínimo”). Para efectos del Programa Claro up, el Plazo Mínimo que debe haber transcurrido en el Contrato a Cuotas o en el Contrato de Financiamiento de Equipo no podrá ser menor a doce (12) meses, contados desde la fecha en que entró en vigencia el Contrato a Cuotas o el Contrato de Financiamiento de Equipo. Con respecto a los Usuarios que contrataron la Póliza Claro up antes de que entraran en vigor estos Términos y Condiciones, el Plazo Mínimo de doce (12) meses se deberá contar a partir de la fecha en que entraron en vigor estos Términos y Condiciones (es decir, tiene que haber

---

transcurrido un plazo no menor a doce (12) meses después de que entren en vigor estos Términos y Condiciones).

5. **Cumplimiento del Contrato a Cuotas o del Contrato de Financiamiento de Equipo.** Los Usuarios sólo podrán ejercer una Renovación Anticipada cuando se encuentren al día en el cumplimiento de todas las obligaciones derivadas del Contrato a Cuotas o del Contrato de Financiamiento de Equipo.
6. **Pago Único Claro up.** Para recibir los beneficios del Programa Claro up, consistentes en la Renovación Anticipada y el pago del saldo insoluto, el Usuario debe realizar el pago único que corresponda a su equipo, según se encuentra especificado en el Anexo I de estos Términos y Condiciones. El Pago Único Claro up no es aplicable para los Contratos a Cuotas o los Contratos de Financiamiento de Equipo que tengan un período de vigencia de dieciocho (18) meses.
7. **Equipo de Entrega.** El Usuario sólo podrá ejercer la Renovación Anticipada y recibir los beneficios del Programa Claro up si cumple con los requerimientos sobre el Equipo de Entrega que continuación se describen:
  - a. El Equipo de Entrega debe encontrarse en Buenas Condiciones Operativas y libre de contraseñas u otras medidas de seguridad, según lo indicado en las cláusulas 7(d) de estos Términos y Condiciones. **SI EL EQUIPO DE ENTREGA NO SE ENCUENTRA EN BUENAS CONDICIONES OPERATIVAS, EL USUARIO PODRÁ PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN BAJO LA PÓLIZA CLARO UP Y, EN CASO DE QUE DICHA RECLAMACIÓN SEA APROBADA POR ASURION, DE CONFORMIDAD CON LA PÓLIZA CLARO UP, EL USUARIO PODRÁ RECIBIR UN EQUIPO DE REEMPLAZO (PREVIO PAGO DEL DEDUCIBLE APLICABLE), MISMO QUE PODRÁ UTILIZAR COMO EQUIPO DE ENTREGA (EFECTUANDO EL PAGO ÚNICO CLARO UP QUE CORRESPONDA). EL USUARIO DEBERÁ CONTACTAR A UN REPRESENTANTE DE LA PÓLIZA CLARO UP, MARCANDO AL NÚMERO \*611, DESDE SU EQUIPO CLARO, O LLAMANDO AL 01800-913-6739, DESDE CUALQUIER TELÉFONO, PARA CONFIRMAR SI LA RECLAMACIÓN QUE SE REALIZÓ ES PROCEDENTE O NO.**
  - b. Al llevar el Equipo de Entrega a Claro, el Usuario debe demostrar y confirmar que es el legítimo poseedor de dicho teléfono móvil y/o el consultor Claro que le atiende debe poder verificar y confirmar que el Usuario es el legítimo poseedor de dicho teléfono móvil.
  - c. En virtud del Contrato a Cuotas o del Contrato de Financiamiento de Equipo, Claro se ha reservado el dominio del Equipo Actual, hasta tanto se pague la totalidad de la deuda que corresponda bajo dicho contrato. El Usuario entiende que, al entregar el Equipo de Entrega a Claro, ha cedido a Claro todos los derechos que haya podido tener sobre el Equipo de Entrega y reconoce que el dominio y la

---

propiedad sobre el Equipo de Entrega permanecerán con Claro, con el único objetivo de resarcir y compensar las actividades y beneficios de Asurion en conexión con el Programa Claro up.

- d. **EL EQUIPO DE ENTREGA DEBE ESTAR DESBLOQUEADO Y SIN CONTRASEÑAS O CUALESQUIERA OTRAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ACTIVADAS** (por ejemplo, debe tener deshabilitadas todas las funcionalidades como: “*activation lock*”, “*find my phone*”, “*kill switch*” y funcionalidades similares).

8. **Cumplimiento de estos Términos y Condiciones y de la Póliza Claro up.** El Usuario no debe haber incurrido en fraude o, por algún motivo, ser inelegible para participar en el Programa Claro up, según lo dispuesto en estos Términos y Condiciones y/o en la Póliza Claro up.

#### IV. OBLIGACIONES DE ASURION Y PROCESO DE CANCELACIÓN DEL SALDO INSOLUTO

1. **Cancelación del Saldo Insoluto.** Una vez entregado el Equipo de Entrega y cedidos cualesquiera derechos sobre dicho teléfono a Claro, sujeto, además, al cumplimiento por el Usuario de todos los Términos y Condiciones, Asurion cancelará a Claro la totalidad del saldo pendiente en relación con el Contrato a Cuotas o con el Contrato de Financiamiento de Equipo por el Equipo de Entrega.
2. **Procedimiento para llevar a cabo el Pago del Saldo Insoluto.** Para iniciar el proceso de Renovación Anticipada y obtener el pago del saldo insoluto del Contrato a Cuotas o del Contrato de Financiamiento de Equipo, el Usuario debe acudir a un centro de atención y ventas de Claro o de un Distribuidor Autorizado. Este beneficio de pago del saldo insoluto no es negociable ni transferible o cedible y no puede entenderse como un pago a favor del Usuario.
3. **Procedimiento en caso de Retracto.** En caso de que el Usuario decida retractarse respecto a la adquisición de un Equipo Nuevo (de conformidad con las políticas de Claro y lo establecido en la Ley), dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la adquisición del Equipo Nuevo, es entendido que el Equipo Actual del Usuario y el Pago Único Claro up serán regresados al Usuario lo más pronto que sea razonablemente posible. Claro podrá realizar el reintegro del Pago Único Claro up a través de un crédito, a favor del Usuario, a ser reflejado en la factura de servicios de telefonía móvil que a Claro le corresponda emitir no más de cuarenta y cinco (45) días calendario después de que el Usuario haya formalizado el retracto. En caso de retracto, Asurion no efectuará la cancelación del saldo insoluto del Contrato a Cuotas o del Contrato de Financiamiento de Equipo.

#### V. OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. **Destino del Equipo de Entrega.** El Usuario entiende que, una vez que Claro ha confirmado que el Equipo de Entrega cumple con los términos y condiciones de estos Términos y

---

Condiciones y que el Usuario ha recibido el Equipo Nuevo y ha vencido el plazo para ejercer el retracto, Asurion podrá restaurar, vender o destruir el Equipo de Entrega a su sola discreción.

2. **Supresión de Datos Personales del Equipo de Entrega.** ES RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL USUARIO ELIMINAR TODA LA INFORMACIÓN PERSONAL, PROFESIONAL O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE CONTENIDA EN EL EQUIPO DE ENTREGA, INCLUYENDO FOTOS, VIDEOS, CORREOS ELECTRÓNICOS, ENTRE OTRAS, ASÍ COMO REMOVER LA TARJETA SIM, AL IGUAL QUE LA TARJETA DE MEMORIA (EN CASO DE CONTAR CON ELLA).
3. **Divisibilidad.** En caso de que cualquier parte de los presentes Términos y Condiciones, en cualquier circunstancia, deviniese en nula, inválida o ineficaz, las restantes disposiciones de los presentes Términos y Condiciones no se verán afectadas por tal nulidad, invalidez o ineficacia.
4. **Intransferibilidad.** Los beneficios que derivan del Programa Claro up para el Usuario, bajo los presentes Términos y Condiciones, son absolutamente intransferibles y, por cuenta de ello, el Usuario no podrá ceder cualquier derecho, beneficio, u obligación derivados de estos Términos y Condiciones, a ningún título, sin la autorización previa, expresa y por escrito de Asurion.
5. **Acuerdo Total.** Los presentes Términos y Condiciones constituyen el acuerdo total respecto al Programa Claro up y sustituye todos los acuerdos, entendimientos, declaraciones o propuestas, y manifestaciones previas que pudieran haber existido entre las Partes, ya sean escritas o verbales.
6. **Vigencia del Programa Claro Up.** La vigencia del Programa Claro up iniciará el día 27 de octubre de 2016 y continuará por un período indeterminado, hasta que el Programa sea revocado por Asurion, de conformidad con los Términos y Condiciones y con la ley aplicable. Sin perjuicio de que Asurion tendrá el derecho de revocar el Programa Claro up, la participación de los Usuarios en el Programa Claro up no necesariamente terminará en la fecha de revocación. La terminación del Programa Claro up (de conformidad con los Términos y Condiciones y la ley aplicable) únicamente impactaría a los Usuarios que adquieran la Póliza Claro up después de la fecha de revocación del Programa Claro up. Esto significa que los Usuarios que adquirieron la Póliza Claro up con antelación a dicha revocación tendrán el derecho a participar en el Programa Claro up por la duración del término de su Contrato a Cuotas o de su Contrato de Financiamiento de Equipo (con sujeción a que no haya ocurrido un evento que resulte en la inelegibilidad del Usuario para el Programa Claro up). Para esos Usuarios, la participación en el Programa Claro up terminará en la fecha en que el Usuario elija realizar su cambio anticipado de equipo o, en caso de decidir no cambiar su equipo, en la fecha en que se termine su Contrato a Cuotas o su Contrato de Financiamiento de Equipo y/o su Póliza Claro up. La participación

---

en el Programa Claro up terminará automáticamente, sin notificación previa, cuando el Usuario incumpla cualquier requisito de participación en el Programa Claro up.

7. **Modificación de Claro up.** Los Términos y Condiciones del Programa Claro up podrán ser modificados eventualmente por Asurion, a su sola discreción, a partir de que los mismos sean publicados y puestos a disposición del público en general en la página Web [www.claroup.co](http://www.claroup.co). En el evento en que Asurion modifique los Términos y Condiciones del Programa Claro up publicados y puestos a disposición del público en general en la página Web [www.claroup.co](http://www.claroup.co), dicha modificación únicamente sería aplicable a los Usuarios que adquieran la Póliza Claro up después de la fecha de modificación. La modificación de los Términos y Condiciones por parte de Asurion no afectará ninguna obligación que los Usuarios tengan con terceros, como, por ejemplo, el Contrato a Cuotas o el Contrato de Financiamiento de Equipo o la Póliza Claro up. Para efectos de cumplir con los deberes de información previstos en las normas de protección al consumidor, Asurion mantendrá publicados y puestos a disposición del público en general en la página Web [www.claroup.co](http://www.claroup.co) todos los Términos y Condiciones que aplican a los Usuarios que tengan la Póliza Claro up, indicando claramente las fechas en que éstos hubiesen sido modificados para que los Usuarios puedan determinar cuáles son los términos que regulan su relación particular.

## VI. INFORMACIÓN DE CONTACTO DE ASURION

Para información general sobre el Programa Claro up, el Usuario debe llamar al teléfono 01800-913-6739.

---

## **Anexo I**

### **Pago Único Claro up**

| Precio del Teléfono o Modelo (con IVA) | Pago Único Claro up (en pesos colombianos e incluye el IVA) |
|--|---|
| 1 (desde 200.001 a 499.999)            | 50.000  |
| 2 (desde 500.000 a 1.249.999)          | 80.000  |
| 3 (desde 1.250.000 a 1.749.999)        | 140.000   |
| 4 (1.750.000 o más)                    | 280.000   |
| iPhone (todos los modelos)             | 160.000   |

El nivel de equipo se determina en función del valor del Equipo de Entrega, al momento en que fue adquirido a través de Claro o de sus Distribuidores Autorizados, sin aplicar subsidios, promociones, descuentos o beneficios que se encontraren vigentes en la fecha en que se adquirió el equipo.