

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA RENOVACIÓN ANTICIPADA DE PROTECCIÓN MÓVIL

(disponible para clientes post-pago de Claro)

El Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil es un beneficio disponible exclusivamente para las personas que posean amparo bajo la Póliza de Seguro de Protección de Equipos de Telecomunicaciones del Programa de Seguro Protección Móvil. Asurion Ecuador, LLC., es una sucursal de sociedad extranjera constituida bajo las leyes ecuatorianas que administra la “Póliza de Seguro de Protección de Equipos de Telecomunicaciones” y es exclusivamente responsable por el otorgamiento y la administración del Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil, 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 Ecuador, LLC.

Buena Condición: Para efectos de estos Términos y Condiciones, se entenderá que el Equipo de Entrega se encuentra en Buena Condición 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. Puede encenderse y apagarse y pueda realizar y recibir llamadas;
2. Puede enviar y recibir mensajes SMS y, si es aplicable, puede conectarse a y navegar en Internet;
3. Todas las teclas (táctiles o no) y botones externos funcionan correctamente;
4. Tiene una pantalla que funciona correctamente y sin daños (más allá del desgaste derivado del uso cuidadoso y normal) tales como grietas, rasguños, astillas, manchas en los píxeles, borrosidad o escurrimiento, rotura, golpes o, arañazos;
5. No tiene daños físicos (más allá del desgaste derivado del uso cuidadoso y normal) o daños por líquidos;
6. No ha sido personalizado ni contiene partes no originales;
7. Está desbloqueado y sin contraseñas, y todas las demás medidas de seguridad están desactivadas, incluida cualquier función de bloqueo de activación (como “Buscar mi iPhone”) o el interruptor de apagado.

Claro: Es el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. “CONECEL”.

Contrato de Financiamiento de Equipo: Son los Términos y Condiciones al Esquema de Financiamiento de Equipo con un término de vigencia de 18 ó 24 meses, que el Usuario ha suscrito con Claro en relación con el Equipo de Entrega.

Equipo Actual: Es el teléfono móvil que un Usuario ha adquirido de Claro en virtud de la celebración de un Contrato de Financiamiento de Equipo, y que dicho Usuario desea reemplazar por un Equipo Nuevo por medio de una Renovación Anticipada.

Equipo de Entrega: Es el Equipo Actual que el Usuario entrega a Claro, quien lo recibe por cuenta y en nombre de Asurion, para optar a una Renovación Anticipada.

Equipo Nuevo: Es el teléfono móvil que el Usuario ha adquirido bajo un nuevo Contrato de Financiamiento de Equipo o de contado, a través de Claro cuando el Usuario hace una Renovación Anticipada.

Pago Único Renovación Anticipada: Es el pago que el Usuario realiza como contraprestación por los beneficios del Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil.

Póliza Protección Móvil: Es la “Póliza de Seguro de Protección de Equipos de Telecomunicaciones”.

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

Saldo Insoluto: Es el saldo remanente del Usuario respecto de su Contrato de Financiamiento de Equipo al momento de completar de manera exitosa una Renovación Anticipada.

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

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA RENOVACIÓN ANTICIPADA DE PROTECCIÓN MÓVIL.

Con el Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil, Asurion, sujeta al cumplimiento de estos Términos y Condiciones, pagará, por cuenta del Usuario, el Saldo Insoluto 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 RENOVACIÓN ANTICIPADA DE PROTECCIÓN MÓVIL. SI EL USUARIO NO ESTÁ DE ACUERDO CON CUALESQUIERA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, NO DEBERÁ UTILIZAR EL BENEFICIO DE RENOVACIÓN ANTICIPADA. EL BENEFICIO DE RENOVACIÓN ANTICIPADA OFRECIDO BAJO EL PROGRAMA RENOVACIÓN ANTICIPADA DE PROTECCIÓN MÓVIL ES OPCIONAL, LO QUE SIGNIFICA QUE QUEDA A LA ENTERA DISCRECIÓN DEL USUARIO EL USO O NO DEL BENEFICIO DE RENOVACIÓN ANTICIPADA. DERIVADO DE LO ANTERIOR, EL USUARIO ACEPTA Y ENTIENDE QUE EL PROGRAMA RENOVACIÓN ANTICIPADA DE PROTECCIÓN MÓVIL 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 RENOVACIÓN ANTICIPADA DE PROTECCIÓN MÓVIL.

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

1. **Equipo Claro.** El Usuario debe haber adquirido un equipo de comunicaciones inalámbrico (es decir, el Equipo Actual) en Claro mediante la celebración de un Contrato de Financiamiento de Equipo.
2. **Cambio a Equipo Nuevo.** El Usuario podrá utilizar los beneficios del Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil únicamente cuando entregue su Equipo Actual de forma anticipada (es decir, antes del vencimiento del Contrato de Financiamiento de Equipo) para adquirir un Equipo Nuevo en Claro.
3. **Doce Meses de Póliza Protección Móvil.** La Póliza Protección Móvil contratada para el Equipo Actual deberá mantenerse vigente de manera ininterrumpida desde el momento en que fue contratada hasta la fecha en que se solicita hacer la Renovación Anticipada. El Usuario únicamente podrá acceder a los beneficios del Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil una vez durante cada doce (12) meses de afiliación ininterrumpida a dicho Programa.

4. **Plazo Mínimo 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 de Financiamiento de Equipo (en adelante el “Plazo Mínimo”). Para efectos del Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil, el Plazo Mínimo que debe haber transcurrido en el Contrato de Financiamiento de Equipo no podrá ser menor a doce (12) meses para los Contratos de Financiamiento a 18 cuotas y de quince (15) meses para los Contratos de Financiamiento a 24 y 30 cuotas, contados desde la fecha en que entró en vigencia el Contrato de Financiamiento de Equipo.
5. **Cumplimiento 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 de Financiamiento de Equipo.
6. **Pago Único Renovación Anticipada de Protección Móvil.** Para recibir los beneficios del Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil, 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.
7. **Equipo de Entrega.** El Usuario sólo podrá ejercer la Renovación Anticipada y recibir los beneficios del Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil si cumple con los requerimientos sobre el Equipo de Entrega que se describen continuación:
 - a. El Equipo de Entrega debe encontrarse en Buena Condición 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 BUENA CONDICIÓN, EL USUARIO PODRÁ PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN BAJO LA PÓLIZA PROTECCIÓN MÓVIL Y, EN CASO DE QUE DICHA RECLAMACIÓN SEA APROBADA POR ASURION, DE CONFORMIDAD CON LA PÓLIZA PROTECCIÓN MÓVIL, 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 RENOVACIÓN ANTICIPADA DE PROTECCIÓN MÓVIL QUE CORRESPONDA). EL USUARIO DEBERÁ CONTACTAR A UN REPRESENTANTE DE LA PÓLIZA PROTECCIÓN MÓVIL, MARCANDO AL NÚMERO XXX, DESDE SU EQUIPO CLARO, O LLAMANDO AL 1-800-400-900, 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. El Usuario entiende que, al entregar el Equipo de Entrega a Claro, quien lo recibe por cuenta y a nombre de Asurion, ha cedido a Asurion 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 Asurion, con el único objetivo de resarcir y compensar las actividades y beneficios de Asurion en conexión con el Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil.
 - 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 Protección Móvil.** El Usuario no debe haber incurrido en fraude o, por algún motivo, ser inelegible para participar en el Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil, según lo dispuesto en estos Términos y Condiciones y/o en la Póliza Protección Móvil.

IV. PROCESO DE PAGO DEL SALDO INSOLUTO

- 1. **Pago del Saldo Insoluto.** Una vez entregado el Equipo de Entrega y cedidos cualesquiera derechos sobre dicho teléfono a Asurion, sujeto, además, al cumplimiento por el Usuario de estos Términos y Condiciones, se cancelará el Saldo Insoluto del Usuario en relación con el Contrato de Financiamiento de Equipo.
- 2. **Procedimiento para llevar a cabo el pago del Saldo Insoluto.** Para iniciar el proceso de Renovación Anticipada y obtener la cancelación del Saldo Insoluto del Contrato de Financiamiento de Equipo, el Usuario debe acudir a un centro de atención y ventas de Claro. Este beneficio de cancelación del Saldo Insoluto no es negociable ni transferible o cedible y no puede entenderse como un pago a favor del Usuario.

V. OTROS TÉRMINOS Y CONDICIONES

1. **Destino del Equipo de Entrega.** El Usuario entiende que, una vez que Claro, por cuenta y nombre de Asurion, 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, 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 Renovación Anticipada de Protección Móvil 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 Renovación Anticipada de Protección Móvil 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 Renovación Anticipada de Protección Móvil.** La vigencia del Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil iniciará una vez se haya lanzado al mercado la Póliza Protección Móvil 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 Renovación Anticipada de Protección Móvil, la participación de los Usuarios en el Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil no necesariamente terminará en la fecha de revocación. La terminación del Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil (de conformidad con estos Términos y Condiciones y la ley aplicable) únicamente

impactaría a los Usuarios que adquieran la Póliza Protección Móvil después de la fecha de revocación del Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil. Esto significa que los Usuarios que adquirieron la Póliza Protección Móvil con antelación a dicha revocación tendrán el derecho a participar en el Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil por la duración del término 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 Renovación Anticipada de Protección Móvil). Para esos Usuarios, la participación en el Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil 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 de Financiamiento de Equipo y/o su Póliza Protección Móvil. La participación en el Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil terminará automáticamente, sin notificación previa, cuando el Usuario incumpla cualquier requisito de participación en el Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil.

7. **Modificación del Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil.** Los Términos y Condiciones del Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil 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.proteccionmovil.com.ec. En el evento en que Asurion modifique los Términos y Condiciones del Programa Renovación Anticipada de Protección Móvil publicados y puestos a disposición del público en general en la página Web XXX, dicha modificación únicamente sería aplicable a los Usuarios que adquieran la Póliza Protección Móvil 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 de Financiamiento de Equipo o la Póliza Protección Móvil. 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.proteccionmovil.com.ec todos los Términos y Condiciones que aplican a los Usuarios que tengan la Póliza Protección Móvil, 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 Renovación Anticipada de Protección Móvil, el Usuario debe llamar al teléfono 1-800-400-900.

Anexo I

Pago Único Renovación Anticipada de Protección Móvil

Precio del Equipo (incluido IVA)	Pago Único Renovación Anticipada de Protección Móvil (incluido IVA)
\$60.00 - \$199.99	\$11.20
\$200.00 - \$349.99	\$22.40
\$350.00 - \$499.99	\$44.80
\$500.00 - \$749.99	\$75.00
\$750.00 - \$999.99	\$85.10
\$1,000.00 - \$1,599.00	\$95.20
\$1,600.00 - \$3,400.00	\$121.00

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