



Términos y Condiciones Seguro de Móviles Movistar

Para poder contratar el servicio el cliente debe cumplir las siguientes condiciones:

- a. El seguro solamente lo podrá contratar el titular de la línea/contacto autorizado.
- b. Debe estar al día en pagos
- c. Aplica para clientes que hayan comprado un equipo o hayan realizado una renovación o reposición (con inventario de Movistar) del equipo en Centro de Experiencia Movistar, On line o Call Center.
- d. El equipo no debe superar 30 días de antigüedad.
- e. Aplica también para clientes portados con equipo comprado en Movistar, siempre y cuando la compra del equipo no supere los 30 días de antigüedad.
- f. La activación del servicio solo se debe ofrecer durante la venta o la renovación o reposición del equipo.
- g. Aplica para equipos cuyo costo sea menor o igual de \$6.200.000, según la carpeta comercial prepago vigente.
- h. Solo aplica para planes pospago y cuenta control.

Equipos excluidos del programa de seguros (es decir que NO son asegurables):

- Equipos que tengan un precio mayor a los \$4.200.000.
- Los equipos diferentes a Celulares como Netbooks, Celufijos, GPS, Módems, Plantas, Push to talk, Telo y equipos que en su descripción tengan la palabra Tab, Tablets, Phablets o Note.
- Equipos traídos (de otro operador, comprados en PDV de cadenas, PDV del fabricante, comprados en el exterior, etc.)

- i. h. El servicio se puede activar en los Centros de Experiencia, en el #654 y canal digital puesto que se debe confirmar que la procedencia del equipo sea interna (inventario de Movistar)
- j. En el caso de Centros de Experiencia el cliente debe en todos los casos recibir, diligenciar y firmar el formato de solicitud de servicio.
- k. Para los casos de venta en el #654 la grabación de la aceptación del seguro aplica como soporte de venta.
- l. El Seguro de Móviles cubre dos (2) siniestros por año contados a partir de la fecha del primer siniestro. Una vez se cubra por parte de la aseguradora el segundo siniestro, el certificado de seguros será cancelado y el servicio desactivado automáticamente en Greta.
- m. En los casos de renovación o reposición de equipo realizadas en cualquier canal, los clientes recibirán un SMS
- n. Posteriormente dependiendo de si su nuevo equipo es asegurable o no.
- o. En caso de hurto calificado, simple o daño total, se indemnizará al cliente asegurado, reemplazando el equipo siniestrado por uno similar (clase, marca, modelo, capacidad y año) o su equivalente (similares características técnicas, estado de conservación por uso y equipamiento de acuerdo al listado de equipos sustitutos). El equipo de reemplazo tendrá las mismas o similares características y calidad del equipo asegurado. El reemplazo se puede realizar con un equipo nuevo o reacondicionado e incluso puede implicar cambio en el sistema operativo.
- p. Una vez aprobado el siniestro por parte de la aseguradora, el cliente tiene hasta 2 años calendario para hacer efectiva la reclamación, siempre y cuando sea aún un cliente de la compañía y tenga activo a su nombre el plan pospago sobre el que había solicitado el seguro. NO se puede realizar el proceso de reemplazo sobre una línea diferente.
- q. Para consultar el estado de la póliza dirigirse a <https://segurodemoviles.co/>

