

## GUÍA DE USO – CONTRATO DE ARRENDAMIENTO DE CELULARES

En este documento te detallamos algunas condiciones y trámites a tener en cuenta durante el arrendamiento de tu celular (El Equipo). Recuerda que lo aquí establecido, hace parte del contrato de arrendamiento firmado con Bancolombia S.A., en todo caso, este producto está siendo gestionado por LEASING BANCOLOMBIA una marca BANCOLOMBIA S.A.

### 1. El canon/pago de la renta de tu celular incluye:

- La posibilidad de hacer uso del celular elegido por ti, durante el plazo pactado. Al finalizar el plazo, deberás devolver El Equipo con el desgaste natural, en caso contrario, tendrás que asumir el valor de las reparaciones en que tendrá que incurrir El Banco.

### Tu canon mensual no incluye:

- Accesorios adicionales.
- Servicios de líneas prepago o pospago.
- Seguro contra pérdida parcial por hurto Simple y calificado.
- .

Por lo anterior, en caso de siniestros, deberás asumir el valor de la reparación y/o reposición de El Equipo.

### ¡! Ten en cuenta:

\* El canon se actualizará cada año con base en el IPC que certifique el DANE, o la entidad que haga sus veces.

\* En caso de una pérdida total de El Equipo, o de que no lo devuelvas a la terminación del contrato, deberás pagar una Compensación por Perdida /No Devolución por el valor indicado en la Parte II del contrato.

### 2. ¿Qué opciones tienes para pagar el canon y qué requisitos debes tener en cuenta?

Para pagar el canon puedes...

- **Acercarte a una sucursal Bancolombia con**
  - ✓ Número de cédula
  - ✓ Cuenta de Cobro
  - ✓ Número de convenio 1234
- **Acercarte a un corresponsal no bancario con**
  - ✓ Número de Cédula
  - ✓ Cuenta de cobro
  - ✓ Número de convenio 1234

- **Inscribir el Débito Automático**

En este caso, la inscripción del débito se realiza al momento de la firma del contrato, sino fue registrado en ese momento debes comunicarte nuestra Línea de atención para hacer el registro de la cuenta de la que deseas que se te haga el débito.

### 3. ¿Qué debes hacer en caso de que El Equipo presente un defecto de fabricación, o quieras hacer uso de la garantía?

1. Debes llamar a la Línea Premium móvil Samsung #782, el cuál este dará atención prioritaria y pueden hacer soporte remoto del celular o programar soporte en sitio, también puedes dirigirte a los Centros de Experiencia Samsung.
2. Si como consecuencia del proceso por garantía, te remplazan El Equipo, tendrá que ser bajo las siguientes condiciones:
  - a) Tendrá que ser un equipo de la misma marca y valor (el valor podrá ser verificado en la copia de la factura entregada).

b) Tendrás que comunicarte con la Línea gratuita de Leasing Bancolombia en Medellín (+57 4) 319 6800, Bogotá (+57 1) 232 9991, Barranquilla: (+57 5) 371 6000, Cali: (+57 2) 651 8500 y resto del país 018000 515556 para notificar el IMEI del nuevo celular.

c) Se realizará el cobro del canon proporcional a los días que hiciste uso del equipo.

d) En caso de que por garantía El Equipo, deba ser reemplazado y no se encuentre un equipo del mismo valor y marca, tendrás que comunicarse nuevamente con la Línea gratuita Leasing Bancolombia en Medellín (+57 4) 319 6800, Bogotá (+57 1) 232 9991, Barranquilla: (+57 5) 371 6000, Cali: (+57 2) 651 8500 y resto del país 018000 515556.

Recuerda... El Equipo es de propiedad de El Banco, y por ello, no debes recibir bienes diferentes a celulares, ini un equipo de menores especificaciones al que te entregamos en arrendamiento!

Ten en cuenta que El Equipo tiene un (1) año de garantía por defectos de fábrica, la cual es otorgada por el proveedor o fabricante.

#### 4. ¿Qué debes hacer en caso de que te roben El Equipo?

- Denunciar el caso ante las autoridades penales, valida si puedes realizarla a través de esta página <https://adenunciar.policia.gov.co/>
- Solicitar inmediatamente el bloqueo del IMEI ante el operador celular con el cual tenías contratada la línea telefónica, y requerir soporte del trámite. En todo caso, como soporte puedes verificar que el IMEI se encuentre bloqueado a través de la siguiente página [IMEICOLOMBIA.COM.CO](https://IMEICOLOMBIA.COM.CO), o la página habilitada para verificar el bloqueo, y tomar una captura de pantalla sobre el resultado que arroja la página donde se menciona que el respectivo IMEI se encuentra registrado en la Base de Datos Negativa.
- Repórtale a El Banco a través de la línea de atención Leasing Bancolombia Medellín (+57 4) 319 6800, Bogotá (+57 1) 232 9991, Barranquilla: (+57 5) 371 6000, Cali: (+57 2) 651 8500 y resto del país 018000 515556, es importante que se adjunten los soportes al correo [rentabancolombia@bancolombia.com.co](mailto:rentabancolombia@bancolombia.com.co).
- Pagar a El Banco la Compensación por Perdida /No Devolución establecida en el contrato en la Parte II .

Cualquier inquietud con este procedimiento por favor llamar a la Línea gratuita en Medellín (+57 4) 319 6800, Bogotá (+57 1) 232 9991, Barranquilla: (+57 5) 371 6000, Cali: (+57 2) 651 8500 y resto del país 018000 515556

#### 5. Si quieres terminar anticipadamente el contrato de arrendamiento:

- Debes comunicarte con la Línea gratuita en Medellín (+57 4) 319 6800, Bogotá (+57 1) 232 9991, Barranquilla: (+57 5) 371 6000, Cali: (+57 2) 651 8500 y resto del país 018000 515556, para que el funcionario te informe el proceso a seguir y dónde o a través de que medio debes hacer la devolución de El Equipo.

Ten en cuenta que esto te generará la obligación de pagar una penalidad por el valor establecido en el contrato. Además, dependiendo de las condiciones en que devuelvas el celular, se podrá generar un cobro adicional por las reparaciones en que tendría que incurrir El Banco, el cual deberás pagar para poder dar por terminado el contrato.

#### 6. ¿Qué debes hacer cuando tu contrato está próximo a finalizar?

- Dos (2) meses antes de que termine tu contrato, te estaremos enviando un correo informándote el proceso a realizar para devolver El Equipo.
- Ocho (8) días antes de que termine tu contrato, nos estaremos comunicando contigo para confirmarte la fecha y el medio de entrega.
- Mientras no devuelvas El Equipo, deberás seguir pagando canon. Si transcurridos quince (15) días calendario desde la fecha de terminación por cualquier causa, no has devuelto El Equipo, tendrás que pagar la

Compensación Por Pérdida /No Devolución que se detalla en la Parte II del contrato, y el Banco podrá iniciar las acciones judiciales pertinentes y bloquear el IMEI.

- Dependiendo de las condiciones en que devuelvas el celular, se podrá generar un cobro adicional por las reparaciones en que tendría que incurrir El Banco, el cual deberás pagar para poder dar por terminado el contrato.

Además, podrás tomar otro equipo en arrendamiento, sujeto a la verificación de tu capacidad de pago y a las marcas y referencias disponibles en su momento.

**7. Para tomar en arrendamiento un nuevo equipo debes tener en cuenta lo siguiente:**

- Se te realizará un nuevo estudio para evaluar la capacidad de pago y las demás condiciones para adquirir el producto.
- Se firmará un nuevo contrato de arrendamiento bajo las condiciones vigentes en su momento.

**8. Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias.**

Ante cualquier requerimiento que surja por el servicio prestado y necesites de una respuesta, por favor comunícate con la Línea gratuita en Medellín (+57 4) 319 6800, Bogotá (+57 1) 232 9991, Barranquilla: (+57 5) 371 6000, Cali: (+57 2) 651 8500 y resto del país 018000 515556

## TERMINOS Y CONDICIONES RENTA DE CELULARES ALIANZA BANCOLOMBIA S.A- SAMSUNG ELECTRONICS COLOMBIA S.A

Bancolombia S.A y Samsung Electronics Colombia S.A celebraron una alianza estratégica este año 2020, donde Samsung y sus aliados se convierten en proveedores de equipos móviles de Bancolombia, con el fin de que sus clientes puedan acceder al producto NO financiero de renta de celulares, mientras cumplan con todas las condiciones asociadas al producto.

**1. Renta de celulares:** La renta es un producto o solución innovadora NO financiera, con la que los usuarios tienen la posibilidad de usar un activo pagando un canon de arrendamiento en un periodo determinado (12, 18 y 24 meses), donde una vez terminado el plazo pactado se debe realizar la devolución del activo.

**2. Vigencia y cobertura:**

- La presente alianza es para las referencias seleccionadas comercializadas a través de las Sucursales LAB de Bancolombia en Bogotá en la Calle 81 con Carrera 11, Edificio 81 11 y en Medellín en el Centro Comercial El Tesoro Local 1539-1542-1543, desde el cinco (5) de marzo hasta el treinta (30) de abril de 2020 o hasta agotar existencias, lo que ocurra primero.

**2.1. Condiciones generales sobre el producto de renta de celulares:**

- El producto de renta de celulares solo aplica para personas naturales, mayores de 18 años, con cédula de ciudadanía, clientes de Bancolombia con ocupación empleados y/o jubilados.
- El cliente debe cumplir con todos los requerimientos, estudios y condiciones establecidas por Bancolombia S.A para adquirir el producto de renta de celulares.
- Será un funcionario de Bancolombia S.A el encargado de brindar información y realizar el proceso para adquirir el producto de renta de celulares.
- Sujeto a disponibilidad de unidades y referencias seleccionadas.
- El canon definitivo será el indicado al momento que el cliente realice todo el procedimiento para adquirir el producto ofrecido por Bancolombia S.A, y se concluya con la firma del contrato de renta de celulares.
- La garantía que aplica a los productos corresponde a la garantía de calidad otorgada por Samsung.
- El producto de renta es ofrecido y gestionado por LEASING BANCOLOMBIA una marca Bancolombia S.A. Producto sujeto a términos y condiciones de Bancolombia. Bancolombia es el propietario el equipo objeto del contrato de arrendamiento.
- Estos Términos y Condiciones responden y se ajustan a las leyes colombianas.
- El cliente deberá tomar un(1) producto por contrato de renta de celulares.
- Si el cliente incurre en mora del pago del canon de arrendamiento, se generarán los intereses de mora correspondientes y se realizará el respectivo reporte negativo a centrales de riesgo.
- En caso de pérdida total o parcial o hurto del equipo se generará una compensación descrita en la Parte II del contrato de renta.
- El cliente tendrá que realizar todo el trámite de garantía del equipo con Samsung y sus aliados, así como hacerse cargo de las reparaciones no cubiertas dentro de la garantía, tal y como se indica en la guía de uso asociada al contrato de renta.
- Una vez el cliente realice la devolución del equipo Bancolombia verificará que solo tenga el desgaste natural, de tener que realizar reparaciones el cliente tendrá que asumirlas.
- Si el cliente no realiza la devolución del equipo una vez finalice el contrato, tendrá que pagar una compensación que varía según el equipo y se describe en la Parte II del contrato.
- Si el cliente quiere terminar anticipadamente el contrato de renta de celulares, tendrá que pagar una penalidad que se calcula en un número de cánones dependiendo en qué momento durante el plazo del contrato ocurrió la terminación, penalidad descrita en el contrato.

- Bancolombia no se hace responsable por los productos y/o servicios ofrecidos por Samsung Electronics Colombia S.A. de manera directa.
- Samsung Electronics Colombia S.A. no se hace responsable por los productos y/o servicios ofrecidos por Bancolombia de manera directa.