

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO billuyo App Mi Claro**

Plataforma operada por CROMASOFT S.A.S. en convenio con COMCEL S.A.

El presente documento contiene los Términos y Condiciones de uso aplicables a la plataforma digital denominada billuyo, operada por CROMASOFT S.A.S., sociedad comercial legalmente constituida en Colombia, identificada con NIT 900.882.133-1, con domicilio en Bogotá D.C., en convenio con COMCEL S.A., en adelante el COLOCADOR. Esta plataforma permite la comercialización de productos de lotería de manera virtual conforme a la normatividad colombiana sobre juegos de suerte y azar.

Al acceder, registrarse, navegar o realizar una compra dentro de la plataforma tecnológica billuyo, el usuario declara haber leído, comprendido y aceptado en su totalidad los presentes Términos y Condiciones, así como la Política de Tratamiento de Datos Personales publicada en los sitios web y aplicaciones oficiales de billuyo.

### **1. GLOSARIO**

**A. CLIENTE O APOSTADOR:** Persona natural mayor de 18 años que compra productos de lotería a través de la plataforma billuyo, arriesgando una suma de dinero en un juego de suerte y azar del cual espera obtener un premio.

**B. COLOCADOR:** Persona jurídica autorizada por billuyo (CROMASOFT S.A.S.) para comercializar, mediante medios tecnológicos, juegos de suerte y azar a través de la plataforma billuyo. En este modelo, el colocador corresponde a COMCEL S.A., quien actúa bajo contrato o convenio comercial con CROMASOFT S.A.S.

**C. DISTRIBUIDOR:** CROMASOFT S.A.S., empresa que actúa como distribuidor mayorista autorizado y propietario de la plataforma tecnológica, encargada de la trazabilidad, seguridad y reporte a las loterías respectivas.

**D. JUEGO DE SUERTE Y AZAR:** De acuerdo con la Ley 643 de 2001, son aquellos juegos en los cuales, según reglas predeterminadas por la ley y el reglamento, una persona que actúa como jugador realiza una apuesta o paga por el derecho a participar, con la posibilidad de obtener un premio en dinero o en especie, cuyo resultado depende exclusiva o principalmente del azar.

### **2. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES**

El uso de la plataforma billuyo implica la aceptación plena y sin reservas de los presentes Términos y Condiciones. En caso de no estar de acuerdo, el usuario deberá abstenerse de continuar con el uso de la plataforma o de realizar transacciones dentro de ella.

### **3. RELACIÓN COMERCIAL**

El usuario realiza la compra de fracciones o billetes de lotería directamente con el COLOCADOR, quien actúa como distribuidor autorizado por billuyo (CROMASOFT S.A.S.) para la comercialización de loterías mediante el aplicativo billuyo.

CROMASOFT S.A.S. actúa como operador tecnológico y responsable de la custodia, procesamiento y soporte transaccional de toda la operación, garantizando que las ventas, trazabilidad y reportes a las loterías se realicen conforme a la Ley 643 de 2001 y sus decretos reglamentarios.

### **4. REGISTRO DEL USUARIO**

Para realizar compras, el usuario deberá completar el proceso de registro proporcionando información veraz, completa y actualizada. El registro implica la aceptación expresa de los presentes Términos y Condiciones y de la Política de Tratamiento de Datos Personales. El usuario es responsable de la confidencialidad de sus credenciales de acceso y del uso adecuado de su cuenta.

#### **4.1. Consideraciones Generales para los clientes.**

- a. El cliente otorga sus datos para y el recibo del comprobante de venta de la(s) fracción(es) y/o billetes adquiridos, bien sea vía WhatsApp y/o correo electrónico, además de la notificación de la transacción vía mensaje de texto.
- b. Al entregar sus datos como cliente, para compra de juegos de suerte y azar, declara tanto para el vendedor como para la plataforma tecnológica billuyo, que el comprador es una persona mayor de edad (18 años) y adquiere el título de apostador.
- c. Los datos recopilados del cliente son para la entrega del soporte de su compra, por tanto no podrán ser usados por billuyo para fines comerciales a menos que el cliente lo autorice.
- d. Cuando un cliente se comunica con la administración de la plataforma a través de mensajes vía WhatsApp, está autorizando que Cromasoft a través de su plataforma tecnológica billuyo, se contacte con él, para dar respuesta a sus inquietudes, o para hacer contacto en un futuro para notificaciones o actividades comerciales.
- e. Se mantendrá contacto y transmisión de información con el cliente vía correo electrónico o mensajes de WhatsApp, hasta tanto el cliente no manifieste su intención su intención de no ser contactado nuevamente para fines comerciales.
- f. Cromasoft a través de su plataforma tecnológica billuyo, se reserva el derecho de pedir información adicional a los ganadores de premios, de acuerdo con reglamentación para el pago de premios establecida por cada lotería.

#### **4.2. Operación de la plataforma.**

El cliente que adquiere la fracción o fracciones compradas, participará con el número y serie respectivo, del plan de premios ofertado por la lotería adquirida de acuerdo con la normativa vigente, en caso de ser ganador debe regirse a lo establecido por cada una de las loterías que se comercializan a través de billuyo, en lo referente al

cobro de su premio y a su participación en las actividades promocionales generadas por cada lotería.

Los documentos, reportes, soportes de envío o registro de información electrónicos que genere la App billuyo se tendrán como plena prueba de las operaciones y transacciones efectuadas o instruidas por el colocador y el cliente.

El sistema de venta en línea que la App billuyo utiliza para el manejo y custodia de la información opera las mejores prácticas de administración de información, garantizando así altos estándares de seguridad, sin embargo, el alcance de estas buenas prácticas no garantizan los equipos, aplicativos y medios de comunicación utilizados por el colocador o el cliente, quienes serán responsables de la seguridad de la información transada en los tramos y equipos y otros dispositivos bajo su control.

La App billuyo no responderá en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, por los ataques o incidentes contra la seguridad del portal de Cromasoft SAS; o por cualquier exposición o acceso no autorizado, fraudulento o ilícito y que pueda afectar la confidencialidad, integridad o autenticidad de la información publicada o asociada con los contenidos y servicios que se ofrece en la App billuyo. Por lo cual el CLIENTE asume su propio riesgo.

Para efectos de facilitar la utilización y agilizar el uso del sistema, la App billuyo ofrece diferentes opciones y servicios de apoyo para la comercialización de los productos autorizados; al utilizar estas herramientas, ES RESPONSABILIDAD exclusiva del Cliente validar el contenido final e introducir los ajustes de datos requeridos antes de realizar el pago final correspondiente.

La App billuyo no presta soporte ni asesora al CLIENTE en sistemas operacionales, ni presta asesoría técnica en hardware ni software o similares.

## **5. USO DE LA PLATAFORMA**

El portal permite la comercialización de productos de lotería autorizados, bajo las condiciones establecidas por las loterías emisoras. El COLOCADOR podrá ofrecer al usuario la posibilidad de seleccionar la lotería, número y serie, así como los medios de pago disponibles. CROMASOFT S.A.S. garantiza altos estándares de seguridad en la transmisión de datos, sin perjuicio de que el usuario sea responsable por el uso de sus propios dispositivos y conexiones.

Para el registro del cliente, es obligatorio completar el formulario de inscripción en todos sus campos, con datos válidos para poder hacer uso de la App billuyo. El cliente deberá completar su información personal del cliente de manera exacta, precisa y verdadera y asume el compromiso de actualizar los datos personales cuando así se requiera. El cliente garantiza y responde en cualquier caso por la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los datos personales suministrados.

La App billuyo se reserva el derecho de solicitar algún comprobante o dato adicional a efectos de corroborar los datos personales, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos clientes cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En estos casos de inhabilitación, se dará de baja todos los números almacenados en su compra, sin que ello genere algún derecho a resarcimiento.

El cliente accederá a su cuenta personal mediante el ingreso de su correo electrónico o número telefónico, previa validación OTP a través de un código de 4 dígitos.

## **6. PAGOS Y PASARELAS DE PAGO**

Los pagos efectuados por los usuarios se procesan exclusivamente mediante los medios y pasarelas de pago certificadas integradas por el COLOCADOR y la plataforma tecnológica de billuyo. Estas pasarelas cumplen los estándares PCI DSS y las disposiciones de la Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Financiera.

billuyo no almacena ni solicita información financiera sensible. Una vez confirmada la transacción, el usuario recibirá por correo electrónico o WhatsApp el soporte digital de compra, el cual constituye prueba válida de participación.

## **7. CONDICIONES PARA EL PAGO DE PREMIOS PARA EL CASO DE JUEGOS DE SUERTE Y AZAR.**

La App billuyo realiza el pago de premios de acuerdo con el plan de premios establecido por cada operador de lotería, siempre y cuando los números hayan sido efectivamente vendidos por la plataforma y estén debidamente certificados por nuestro sistema transaccional.

Al realizar la compra, el cliente autoriza el envío de información al correo electrónico o número de WhatsApp registrado, entendiéndose que dicho mensaje constituye el soporte válido de la transacción y de la fracción o fracciones adquiridas.

Para el caso del juego de suerte y azar —lotería tradicional—, una vez realizado el sorteo, billuyo notificará a los clientes ganadores a través de correo electrónico y/o WhatsApp, conforme al plan de premios vigente.

En caso de discrepancia o error en la notificación, prevalecerá siempre la información oficial publicada por cada lotería, la cual constituye el único documento válido para efectos de pago de premios. Todo premio deberá ser verificado y certificado por la respectiva lotería antes de su pago.

En caso de resultar ganador de una aproximación o premio menor al tope máximo exigido por la ley para aplicar retención en la fuente, el cliente podrá optar por:

Convertir su premio en saldo en su cuenta billuyo para futuras compras, o solicitar el cobro mediante transferencia electrónica, asumiendo el valor de la transacción.

Para premios inferiores a \$100.000 pesos, no será requerida la presentación de la cédula de ciudadanía para su cobro o abono en saldo dentro de la aplicación.

No obstante, si el cliente desea recibir el pago mediante transferencia electrónica, deberá adjuntar copia de su cédula de ciudadanía y la certificación bancaria de la cuenta a la cual solicita el pago. Esta información será verificada para validar la identidad del beneficiario y cumplir con los procedimientos de seguridad y la normativa vigente.

No se realizarán transferencias a cuentas diferentes a las del ganador registrado.

Si el usuario lo prefiere, también podrá dejar los premios menores a \$100.000 pesos como saldo en la aplicación para utilizarlos en futuras compras.

El cliente asume los impuestos y retenciones de ley correspondientes, según la normativa vigente y el plan de premios de cada operador.

Cromasoft S.A.S. se reserva el derecho de solicitar documentación adicional al ganador para validar su identidad y cumplir con los requisitos establecidos por la normativa de cada lotería. Los pagos se efectuarán previa verificación de identidad mediante token al celular registrado del ganador, y podrán abonarse como saldo en la plataforma o transferirse electrónicamente, conforme a las retenciones legales aplicables.

## 8. . PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

CROMASOFT S.A.S. es el responsable del tratamiento de los datos personales recolectados a través de las plataformas y COMCEL S.A. actúa como encargado del tratamiento, conforme al artículo 18 de la Ley 1581 de 2012.

Los datos se recolectan exclusivamente para:

- (i) emitir y enviar soportes de compra.
- (ii) (ii) notificar resultados o premios.
- (iii) ,(iii) cumplir con obligaciones legales.
- (iv) gestionar la relación contractual con el usuario.
- (v) No se utilizarán con fines comerciales sin autorización expresa.

## 9. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE FRENTE AL USO DEL SISTEMA.

Además de los deberes, obligaciones y responsabilidades emanadas del uso de la App billuyo, establecidos en este documento, también se incluyen a cargo de el cliente los siguientes:

- Establecer los controles necesarios para que terceras personas no autorizadas operen la App billuyo.
- Guardar confidencialidad sobre los mecanismos y sistemas de operación de la App billuyo.

- Mantener bajo su propio costo y gasto el equipo y los servicios de comunicación necesarios para utilizar la App billuyo, ésta no se hará responsable de la disponibilidad, ni de la confiabilidad de dicho equipo o de los servicios de comunicación utilizados por el Cliente.
- Ser responsable por la confidencialidad y uso de su cuenta, por todas las compras transmitidas a través de su cuenta.
- Notificar por escrito firmado a la App billuyo, cualquier incidente de seguridad tales como: uso no autorizado de su cuenta o acceso del servicio electrónico o de algún tipo de información, la confirmación de alguna compra que el CLIENTE no emitió y alguna imprecisión o desacuerdo en la transmisión de la información, para que la App billuyo de ser posible pueda tomar medidas que eviten la actuación fraudulenta de terceros por esa circunstancia. Se recomienda al cliente realizar sus transacciones desde puntos seguros y de su entera confianza.

## **10. FUERZA MAYOR**

El Cliente expresamente absuelve y libera a la App billuyo de cualquier reclamo por daños ocasionados por causas fuera del control de Cromasoft SAS, incluyendo, sin limitación alguna la falla de equipo electrónico o mecánico o de las líneas de comunicación, problemas telefónicos o de interconexión, virus en las computadoras, acceso no autorizado, hurto, errores del operador, clima severo, desastres naturales, huelga, u otros problemas laborales, guerras, restricciones gubernamentales o por cualquier otra causa de fuerza mayor.

## **11. INDEMNIZACIÓN**

El COLOCADOR Y EL CLIENTE de la App billuyo acuerdan defender, indemnizar y mantener libre de daños y perjuicios a Cromasoft SAS en contra de cualquier reclamo, procedimiento, daños y perjuicios, daños en general, responsabilidades, perdidas, costos, y gastos (incluyendo honorarios de los abogados y los gastos de litigio), que surjan del uso que usted como CLIENTE haga de este PORTAL o de cualquier incumplimiento de su parte con estos términos y condiciones.

## **12. ACEPTACIÓN**

Este reglamento tendrá validez a partir del momento que el CLIENTE manifiesta su aceptación en el registro y comience a utilizar la App billuyo, momento en el cual el CLIENTE acepta automáticamente estos términos y condiciones. Cromasoft SAS se reserva el derecho, en cualquier momento y por cualquier motivo, de negar el acceso del cliente a este Portal web transaccional o a cualquier parte del mismo, así como de terminar este reglamento. Esta se hará efectiva sin aviso alguno.

## **13. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Ni CROMASOFT S.A.S. ni COMCEL S.A. serán responsables por fallas derivadas del uso indebido de la plataforma, errores de conexión, interrupciones del servicio, fuerza mayor o caso fortuito. El usuario asume la responsabilidad por el uso adecuado de su cuenta y la seguridad de sus dispositivos.

## **14. LEY APPLICABLE Y JURISDICCIÓN**

El presente documento se rige por las leyes de la República de Colombia. Cualquier controversia derivada de la interpretación o ejecución de estos Términos y Condiciones será resuelta ante la jurisdicción ordinaria colombiana, conforme a la Ley 643 de 2001, Ley 1581 de 2012 y demás disposiciones aplicables.

## **15. VIGENCIA Y MODIFICACIONES**

Estos Términos y Condiciones estarán vigentes a partir de su publicación y podrán ser modificados por CROMASOFT S.A.S. en cualquier momento. Las modificaciones surtirán efecto desde su publicación en los canales oficiales de billuyo. El uso continuado de las plataformas implica la aceptación de los cambios realizados.

## **16. CONTACTO Y SOPORTE**

Para cualquier inquietud, petición o reclamación relacionada con estos Términos y Condiciones, los usuarios podrán comunicarse a través de los siguientes canales oficiales:

-  Correo electrónico: [comercial@billuyo.com.co](mailto:comercial@billuyo.com.co)
-  WhatsApp: +57 321 375 8348