

Términos y condiciones financiamiento comercial para la adquisición de equipos terminales móviles con Payjoy

PayJoy Colombia S.A.S. (en adelante "**PayJoy**") podrá darte un crédito para que compres un teléfono celular de Claro. Lee atentamente antes de firmar los documentos del crédito que recibirás electrónicamente y que incluyen, entre otros: (i) Autorización de Tratamiento de Datos; (ii) Resumen de Financiamiento, (iii) Términos y Condiciones del Crédito; (iv) Pagaré en Blanco, y (v) Fianza y Seguro de Vida, si aplica.

PayJoy solicita que cada uno de los créditos otorgados sea respaldado por una garantía personal de un tercero (la "**Fianza**") que le permite a PayJoy tener una garantía ante un potencial incumplimiento del Cliente en las obligaciones derivadas del Crédito. PayJoy cuenta con una alianza comercial con Figarantías S.A.S. ("**Figarantías**"), sociedad dedicada profesionalmente al otorgamiento de fianzas, para que Figarantías respalde las obligaciones del Cliente bajo el Crédito, a cambio de una suma de dinero a cargo del Cliente más el IVA correspondiente, a la cual se adherirá el Cliente en caso de que no se presente una Fianza aceptable para PayJoy. PayJoy recaudará estos montos por cuenta de Figarantías.

Igualmente, el Cliente debe contar con un seguro de vida (el "**Seguro de Vida**") durante toda la vigencia del Crédito, que (i) ampare los riesgos de fallecimiento o incapacidad total y permanente, (ii) hasta por un monto de \$2,000,000 y (iii) cuyo beneficiario oneroso sea PayJoy. PayJoy cuenta con una póliza colectiva de Seguro de Vida expedida por Pan American Life de Colombia Compañía de Seguros S.A., a la cual se adherirá el Cliente en caso que no se presente una póliza de Seguro de Vida aceptable para PayJoy.

El Cliente está en la libertad de contratar la Fianza y/o el Seguro de Vida con cualquier otro proveedor, siempre que se cumplan los requisitos que están publicados en la página web de PayJoy (www.payjoy.com/co)

Las condiciones de los créditos otorgados por PayJoy son fijas. Esto significa que en caso de mora o retardo en el pago, no se causarán intereses de mora u honorarios de cobranza, mientras el crédito sea de propiedad de PayJoy.

El otorgamiento del Crédito está sujeto a la instalación en el Equipo de una aplicación que le permite a PayJoy inhabilitar el acceso al sistema operativo y a las funcionalidades principales del Terminal (la "**Aplicación**") en el evento en que el Cliente omita el pago de las cuotas de cualquiera de los Créditos en las fechas establecidas por PayJoy. Para efectos de los Créditos, se entiende por "funcionalidades principales" todas aquellas que no se refieran a (i) las funciones de emergencia del Terminal Móvil (llamadas a números de servicios de emergencia); y (ii) los canales de contacto y atención de PayJoy.

Para la instalación de la Aplicación se hace necesario (i) abrir la caja que contiene el Terminal, (ii) encender el Terminal e (iii) instalar la Aplicación, previamente a la entrega del Terminal al Cliente.

La habilitación del Equipo ocurrirá una vez el Cliente proceda con el pago a favor de PayJoy de por los menos una (1) cuota completa. Una vez el Deudor realice el pago correspondiente, PayJoy habilitará el Equipo dentro de las 24 horas siguientes a la verificación efectiva del pago.

Una vez cumplidas las obligaciones de pago derivadas del Crédito, se podrá desinstalar la Aplicación del Equipo siguiendo las instrucciones de desinstalación indicadas dentro de la misma. El Cliente también podrá solicitar a PayJoy la desinstalación por medio de los canales de atención establecidos por PayJoy.

El Cliente no deberá intentar o causar que un tercero intente procedimientos de formateo de fábrica, borrado seguro, o cualquier otro procedimiento técnico equivalente respecto del Terminal, que tenga la finalidad de desinstalar la Aplicación o reducir su capacidad de funcionamiento.

Cualquier **consulta** que tengas sobre el crédito, el valor de tus cuotas, la instalación de la Aplicación o inhabilitación de tu celular, puedes contactar a PayJoy a la línea de servicio al cliente 6014850266 o al WhatsApp 3177565682. Guarda estos números en tu celular y comunícate o escribe por WhatsApp cuando tengas alguna pregunta.

Financiación del teléfono celular

¿Qué es PayJoy y en qué consiste el servicio de financiación que ofrece?

PayJoy es una compañía que otorga créditos para que puedas comprar tu teléfono celular a cuotas, siempre que tu crédito sea aprobado.

¿Qué necesito para obtener un crédito de PayJoy y comprar un teléfono celular?

Para la financiación de un celular sólo necesitas presentar tu cédula, tener una línea telefónica activa y el dinero suficiente para hacer el pago de la cuota inicial del celular. El valor de la cuota inicial, el número y valor de cuotas, los cargos adicionales y las demás condiciones del crédito, serán indicados por el asesor, una vez se realice la simulación del crédito. Igualmente, esta información te llegará a través de un link en SMS a tu celular para que puedas verificarlos y continuar si estás de acuerdo.

Todas las solicitudes de crédito serán analizadas por PayJoy, quien decidirá si aprueba o no las mismas.

¿Este valor es el abono inicial del celular?

El valor del abono inicial depende del precio del celular y de la oferta que se encuentre disponible para el cliente al momento de hacer su estudio de crédito PayJoy. Los valores

asociados al crédito se encuentran en el resumen de financiamiento, dentro de la documentación que se envía al correo electrónico.

¿Cuánto dura la instalación de la aplicación y para qué sirve?

Una vez PayJoy apruebe tu solicitud de crédito y pagues la cuota inicial en tienda, se iniciará la instalación de la Aplicación en tu nuevo teléfono celular, que tardará alrededor de 25 minutos. La Aplicación le permite a PayJoy inhabilitar el acceso al sistema operativo y a las funcionalidades principales del Equipo en el evento en que el Cliente omita el pago de las cuotas de cualquiera de los Créditos en las fechas establecidas por PayJoy. Igualmente, deberás informar previamente a PayJoy en caso de que quieras retirar la SIM Card del equipo. Por “funcionalidades principales” se entienden todas aquellas que no se refieran a (i) las funciones de emergencia del Equipo (llamadas a números de servicios de emergencia); y (ii) los canales de contacto y atención de PayJoy.

¿Puedo desinstalar la aplicación?

No, mientras esté vigente tu crédito no puedes desinstalar la Aplicación. Si intentas hacerlo, tu teléfono celular se inhabilitará temporalmente y no podrás utilizarlo de manera normal, pues las funciones principales quedarán desactivadas. Si tienes inquietudes frente al uso de la Aplicación puedes comunicarte con PayJoy en los canales de atención indicados al inicio de este documento.

¿En qué casos se puede inhabilitar mi equipo?

Tu teléfono celular se inhabilitará temporalmente en los siguientes casos: 1. Por falta de pago de una cuota del crédito; 2. Si estás en mora y remueves del Equipo la SIM Card asociada al crédito sin aviso previo a PayJoy y 3. Si formateas tu equipo o desinstalas la Aplicación. En caso de inhabilitación temporal, deberás comunicarte con los canales de atención de PayJoy para recibir asistencia por parte de un asesor.

¿Puedo cambiar la SIM Card si lo requiero?

Si, eres libre de cambiar la SIM CARD de tu celular en cualquier momento, si así lo deseas. Esto no generará bloqueo o inhabilitación alguna de tu celular. En estos casos, como una medida para asegurar el control y gestión de tu crédito, te recomendamos solicitar asistencia a PayJoy. Este proceso es gratuito, tiene una duración máxima de 5 minutos desde que estás en comunicación con el asesor y podrás hacerlo las veces que quieras.

¿Qué aplicativos no podré descargar en mi celular?

Si tu equipo es Xiaomi, Motorola, Huawei, Nokia, ZTE o Vivo, no podrás realizar la descarga de aplicativos duales como WhatsApp dúo o plus, ni Messenger dúo o aplicativos que no se encuentren dentro de la Play Store. Tampoco podrás realizar la descarga de archivos APK

en tu dispositivo celular. Esto únicamente aplica durante el tiempo en que tengas tu crédito. Al finalizar y pagar la totalidad del crédito se realizará el retiro del aplicativo de PayJoy y podrás realizar la descarga de esas aplicaciones.

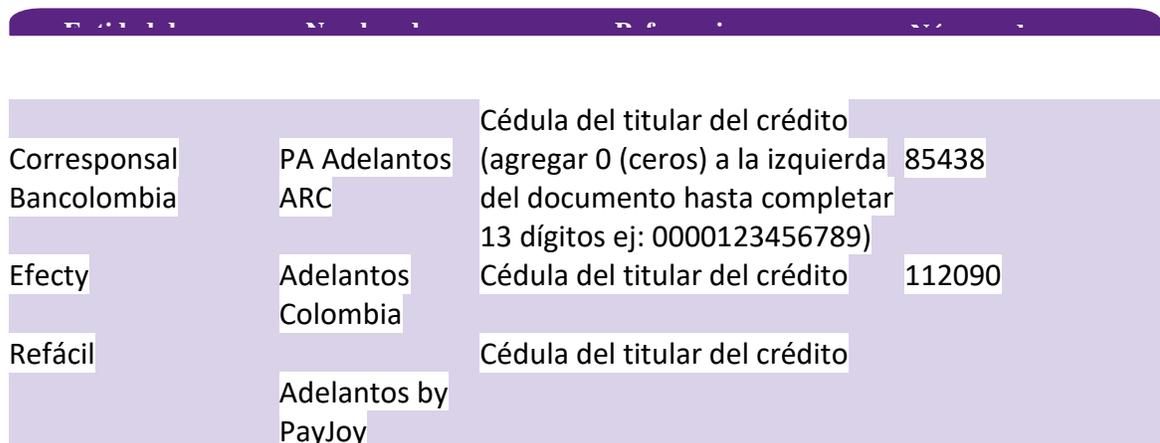
Pagos de tu crédito

¿Cómo son las cuotas del crédito que voy a pagar?

El monto de las cuotas que pagarás cada 14 días dependerá del plazo del crédito. Estas contienen el capital, los intereses, seguro de vida, el valor de la fianza y el IVA. Todos estos valores se especifican detalladamente en los documentos que te enviamos por correo electrónico, incluyendo el calendario de pagos.

¿Dónde puedo realizar los pagos?

Puedes realizar los pagos en cualquiera de los siguientes canales. Recuerda el número de convenio para cada compañía de recaudo:



Corresponsal Bancolombia	PA Adelantos ARC	Cédula del titular del crédito (agregar 0 (ceros) a la izquierda del documento hasta completar 13 dígitos ej: 0000123456789)	85438
Efecty	Adelantos Colombia	Cédula del titular del crédito	112090
Refácil	Adelantos by PayJoy	Cédula del titular del crédito	

Asegúrate de hacer los pagos a tiempo para evitar que se inhabiliten temporalmente las funciones principales de tu teléfono celular.

¿En caso de mora debo pagar intereses adicionales o comisiones de cobranza?

Las condiciones del Crédito son fijas. Esto significa que, en caso de mora o retardo en el pago, no se causarán intereses de mora u honorarios de cobranza, mientras el Crédito sea de propiedad de PayJoy. Una vez PayJoy ceda el Crédito a un tercero, es potestad del tercero adquirente establecer las reglas para la causación de intereses moratorios u honorarios de cobranza.

¿Después de estar en mora en una de las cuotas, debo registrar mi comprobante de pago?

No, los pagos que realices se registran automáticamente en nuestro sistema. Para que esto suceda, verifica que el pago se haga por el monto completo de la cuota, que la referencia de pago sea la correcta y que el número de cédula sea correcto.

En cualquier caso, siempre podrás comunicarte en los canales de atención de PayJoy para recibir asistencia por parte de un asesor. En caso de que no se realice la conexión de manera automática deberás validar que estés conectado a internet a través de datos o WIFI, recuerda que el tiempo máximo de reconexión es de 24 horas.

¿Dónde puedo consultar el valor de mi cuota, saldo y fecha de pago?

Para obtener esta información debes ingresar a <https://www.payjoy.com/co> en la sección de CONSULTA MI SALDO e ingresar tu número de cédula y celular. También puedes consultar esta información en la Aplicación de PayJoy instalada en tu teléfono celular.

¿Qué pasa si me retraso en el pago de mi cuota?

Si no logras pagar a más tardar el día acordado, las funciones principales de tu teléfono celular quedarán temporalmente inhabilitadas, hasta que te pongas al día con tus cuotas. Recuerda que podrás hacer llamadas de emergencia o al canal de servicio al cliente de PayJoy. Así mismo, la inhabilitación por cualquier causa NO involucra al vendedor del celular ni a tu operador, ni limita el acceso a los servicios móviles que tengas contratados. Únicamente se inhabilitan temporalmente ciertas funciones del equipo, ya explicadas arriba, pero no la SIM Card ni la línea móvil.

¿Debo contar con una contraseña para el aplicativo?

Sí, cuando creas tu contraseña es importante que la recuerdes, pues esta puede ser necesaria en cualquier momento para un proceso relacionado con la aplicación.

Garantía de tu celular

¿Si mi celular tiene problemas técnicos que debo hacer?

Si el celular tiene algún problema y requieres solicitar la garantía, podrás comunicarte con la línea de atención al cliente de PayJoy para reportar tu caso y te indicaremos cómo tramitar la garantía. Este proceso podrás realizarlo con PayJoy, el fabricante o una tienda del vendedor del teléfono, dentro de los términos previstos en la ley y/o Estatuto del Consumidor.

¿Qué sucede una vez se cumple el plazo de la garantía?

Los servicios y mantenimientos que el teléfono celular requiera con posterioridad al vencimiento de la garantía serán a tu cargo como propietario y podrás realizarlos

directamente ante cualquier agente autorizado por el fabricante para brindar soporte técnico.

¿Cómo se desbloquea un equipo adquirido por intermedio de PayJoy?

Para desbloques el cliente debe contactarse con el área de atención al cliente de PayJoy para proceder con el desbloqueo del dispositivo dependiendo cual sea el caso.

- Líneas de atención (incluyendo PQR).

- Atención al cliente WhatsApp +57 317 7565682, Llamada +570314850266.

Puntos de pago: PSE, EFECTY Y BANCOLOMBIA

Paz y salvo.

Una vez se haya realizado el pago completo del crédito el proceso es el siguiente, en un período de 5 a 7 días hábiles se dará por terminado el contrato y se habilitará de forma automática la desinstalación de la aplicación de seguridad que regula el crédito. En caso tal que pasado este tiempo el cliente no tenga aún desactivado el aplicativo deberá comunicarse al área de servicio al cliente a los siguientes números de atención.

WhatsApp +57 317 7565682 Llamada al 601-4850266.

Si deseas obtener un paz y salvo del contrato de financiación, debes solicitarlo por correo electrónico a clientes.colombia@payjoy.com el cual se emite, por políticas de PayJoy, en un periodo de 3 a 5 días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha en la que envió la solicitud por correo electrónico.

Medios de atención a los clientes: WhatsApp +57 317 7565682 Llamada 601 4850266

Correo electrónico: clientes.colombia@payjoy.com

Aviso importante.

Sin perjuicio del derecho que le asiste al consumidor de elegir los mecanismos y entidades de financiación de su elección en los términos dispuestos en la Ley 1480 de 2011, la Circular única de la Superintendencia de Industria y Comercio y demás normas que resultan aplicables, para la adquisición de bienes o servicios, WOM pone a disposición de sus clientes, los convenios existentes para facilitar su acceso a soluciones de financiamiento comercial, que les permitan adquirir cualquier equipo terminal móvil de su portafolio.