

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA LA ACTIVACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN A WIN PLAY A TRAVÉS DE LA APP MI MOVISTAR (versión publicada 05 agosto 2024).**

La facturación de la suscripción a Win Play a través de la factura de servicios Movistar (la "Suscripción") adquirida por los clientes (los "Usuarios Finales") de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC ("Movistar") que así la contraten, se rige por las siguientes condiciones:

La contratación de la Suscripción atribuye al Usuario Final la condición de suscriptor de Win Play e implica la aceptación plena y sin reserva de todos los términos y condiciones, tanto de Movistar como de Win Play, que se encuentren vigentes en el momento en que se adquiere la Suscripción. Colombia Telecomunicaciones S.A ESP BIC (Movistar) se reserva la facultad de efectuar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificaciones a los presentes términos y condiciones. Las modificaciones que se hagan producirán efecto en forma inmediata una vez sean incorporados a los presentes Términos y Condiciones.

1. El cliente de Movistar autoriza a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro de la Suscripción a WinPlay . Los servicios de Win Play son prestados por WIN SPORTS S.A.S. a través de Mediastream US Corporation. Las tarifas de la Suscripción pueden estar sujetas a cambios por parte de Win Sports S.A.S., los cuales serán informados oportunamente.
2. La Suscripción a Win Play únicamente está disponible para clientes del segmento clasificado como residencial de Movistar, activos en planes de Internet Hogar o planes pospago móvil residencial.
3. Si un cliente Movistar ha realizado cambio de plan móvil de prepago a pospago, debe haber realizado el pago de al menos una factura en el plan móvil pospago para tener derecho a activar la Suscripción a Win Play con pago en la factura de Movistar.
4. Para realizar la activación de la Suscripción a Win Play con cargo a la factura de Movistar, el cliente Movistar como Usuario Final deberá tener contratado un plan hogar o plan pospago móvil en los cuales esté habilitada la posibilidad de contratar la Suscripción con cargo a la factura de Movistar. Si el usuario Final termina su contrato de servicios con Movistar, también finaliza la Suscripción a Win Play con cargo a la factura de Movistar, razón por la cual, en caso de que quisiera continuar disfrutando de la suscripción a Win Play, el usuario deberá adquirir dicha suscripción directamente en Win Play, eligiendo el plan de suscripción que más le convenga y pagando la tarifa que esté vigente en dicho momento.
5. La Suscripción podrá tener promociones y descuentos por temporadas definidas. Las condiciones de la oferta se describirán en el siguiente enlace <https://www.movistar.com.co/win-sports>
6. Las promociones o descuentos que se realicen para adquirir la Suscripción, tendrán siempre una vigencia determinada, que será informada previamente por Movistar a los consumidores. Vencido dicho plazo, la respectiva promoción queda sin efecto y validez. En este sentido, sin un Usuario Final cancela o le es cancelada la Suscripción contratada bajo determinada oferta y posteriormente decide, ingresando a la App Mi Movistar activar

de nuevo la Suscripción, sólo podrá hacerlo de acuerdo con los precios, condiciones y posibles ofertas vigentes al momento de la reactivación.

7. El único medio para realizar la activación de la Suscripción a Win Play a través de la factura de servicios Movistar será a través de la APP Mi Movistar, esta activación se realiza por autogestión por parte del Usuario Final que decide contratar esta Suscripción.

8. La activación de la Suscripción está sujeta a estudio de condiciones económicas del Usuario Final por parte de Movistar, es decir no podrán acceder a la Suscripción los clientes que se encuentren en mora, o que no cumplan con las políticas de riesgo económico definidas por la compañía.

9. El Usuario Final no podrá activar la Suscripción a Win Play a través de Movistar si ya cuenta con un plan activo de Win Play utilizando el mismo e-mail.

10. La Suscripción a Win Play se iniciará a facturar desde el momento que el cliente finalice la activación de la Suscripción en la plataforma de Win Play, aceptando los Términos y Condiciones publicados en la plataforma [www.winsportsonline.com](http://www.winsportsonline.com) y se confirme la activación de la suscripción exitosa hacia Movistar por parte del administrador de Win Play, para ello, el Usuario Final Movistar recibirá un correo electrónico de la dirección [no-reply@winsportsonline.com](mailto:no-reply@winsportsonline.com) para completar el registro y activación de la Suscripción en la plataforma mencionada.

11. El cobro de la Suscripción a Win Play, se realizará mes anticipado a través de la factura mensual de Movistar.

12. El Usuario Final podrá en cualquier momento cancelar, si lo desea, su suscripción a Win Play. Para tal efecto, deberá hacerlo únicamente a través de los canales de atención de Movistar.

13. Para conservar los beneficios, descuentos y promociones de Win Play, la cuenta de facturación deberá estar al día con el pago de la factura mensual. Si los servicios entran en mora con la factura de Movistar, se suspenderá la Suscripción y sus beneficios. En caso de suspensión del servicio móvil o fijo del Usuario Final por mora que tenga asociada y activa la Suscripción, se cancelará de forma inmediata la Suscripción a Win Play y posibles beneficios o promociones. En este sentido, una vez el Usuario Final esté al día en los pagos con la factura de Movistar podrá, si es su voluntad, ingresar nuevamente a la App Mi Movistar y activar de nuevo la Suscripción a Win Play de acuerdo con los precios y condiciones vigentes de la oferta al momento de la reactivación. No serán aplicables promociones o descuentos asociados a la Suscripción inicialmente contratada, salvo que al momento de la reactivación esta se encuentre vigente.

14. El Usuario Final podrá perder la Suscripción y sus beneficios por las siguientes causas: Cambio de plan a un plan que no incluya la oferta; por cancelación, o suspensión del servicio movistar que incluía la oferta, por uso prohibido o inadecuado de la cuenta de Win Play o del contenido de la plataforma y/o por mora en la cuenta de facturación de Movistar que incluye la Suscripción.

15. Win Sports S.A.S. a través del administrador de Win Play inactivará el acceso a la Suscripción en cualquier momento en caso de detectarse reventa del acceso a la Suscripción, fraude o uso inadecuado o prohibido en la Suscripción; caso en el cual, se contactará con el suscriptor para validar lo sucedido y en caso de validar estas conductas

o no obtener respuesta por parte del suscriptor, se informará a Movistar para que este proceda a cancelar la Suscripción del Usuario Final.

16. La Suscripción a Win Play en la Factura de servicios Movistar estará disponible mientras así lo decida Movistar y Win Sports S.A.S. siempre y cuando subsista la relación comercial entre dichas compañías.

17. El Usuario Final que adquiriera la suscripción a Win Play a través de Movistar, no podrá suscribirse directamente a Win Play con el mismo correo electrónico.

18. Si el Usuario Final ha tenido suscripciones directamente con Win Play y decide contratar a través de la App Mi Movistar, podrá utilizar las mismas credenciales; siempre y cuando la suscripción con Win Play no esté activa.

19. Cualquier petición, queja o reclamo que el cliente tenga en la facturación de la Suscripción a Win Play, será tramitada por Movistar en sus canales de atención.

20. Una vez finalizado el proceso de activación de la suscripción a Win Play a través de la app mi Movistar, si el Usuario Final requiere algún tipo de asistencia, solución de falla con el proceso de activación o con la Suscripción como tal, se deberá contactar con los canales de soporte de Win Play o al correo soporte@winsportsonline.com.

21. El Usuario Final, al convertirse en Suscriptor de Win Play deberá conocer y aceptar los términos y condiciones de dicha plataforma disponibles en el enlace [TÉRMINOS Y CONDICIONES WIN PLAY – Win Play \(zendesk.com\)](#). Se informa adicionalmente que para informarse sobre soporte y respuesta a preguntas frecuentes de Win Play el Usuario Final puede dirigirse a la sección de preguntas frecuentes de dicha plataforma, disponible en el siguiente enlace <https://winsports.zendesk.com/hc/es>