

## Términos y Condiciones Oferta Internet Móvil

La presente oferta comercial estará vigente del 1 al 30 de Septiembre de 2022

[www.wom.co/tyc-internet](http://www.wom.co/tyc-internet)

Plan	S	M	L	XL**
<b>Cargo Básico Mensual con impuestos*</b>	\$25.000	\$35.000	\$55.000	\$75.000
<b>Datos en 4G</b>	15 GB	30 GB	55 GB	120 GB
<b>Datos para compartir ***</b>	15 GB	30 GB	55 GB	120 GB

\* Los precios de los planes no incluyen los impuestos distritales y municipales establecidos por las autoridades de algunos municipios y que se verán reflejados en la facturación final del servicio

\*\* El plan de internet móvil XL en 4G estará disponible durante la vigencia de esta oferta y contará con una cantidad limitada de pines de Paramount, los cuales tendrán acceso por un mes de servicio. En caso de que no se vendan todas las unidades disponibles, WOM se reserva el derecho de realizar o no la ampliación de la vigencia para la venta de los planes remanentes.

\*\*\* La capacidad de datos para compartir hacen parte de la capacidad del plan, no es adicional.

### CONDICIONES Y RESTRICCIONES GENERALES DE LOS PLANES:

La prestación de servicios se sujeta a las siguientes condiciones y restricciones:

1. Planes sujetos a verificación de identidad, estudio y validación crediticia.
2. Los planes se facturan y cobran el primer mes de forma anticipada y los siguientes meses de forma corriente y periódica cada 30 días.
3. En caso de que se adquiriera un plan de internet móvil por canales remotos o por el canal de distribución/ agencias, se ofrece la opción de que el pago del primer mes de servicio no sea inmediato y se genere una factura de venta, en la cual WOM da un plazo de 5 días hábiles desde el momento de su expedición para realizar el pago. Si se realiza el pago de forma oportuna, el usuario continuará haciendo uso de las capacidades contratadas. En caso de no hacer pago en la fecha oportuna, al día siguiente se procederá a suspender el servicio. En caso de no darse el pago en los plazos estipulados, WOM se reserva el derecho de dar por terminado unilateralmente el contrato de servicios por incumplimiento de las obligaciones contractuales de pago radicadas en cabeza del usuario y a reportar dicho incumplimiento o mora ante las centrales de riesgo.
4. La facturación de los planes de internet móvil puede incluir cargos generados por servicios y/o consumos adicionales solicitados y autorizados de forma previa por el usuario. Estos servicios y/o consumos adicionales tendrán facturación vencida
5. Los planes cuentan únicamente con capacidad de datos en la red 4G de WOM y de los PRST que brindan servicio de Roaming Automático Nacional 4G a WOM. No cuentan con capacidad de respaldo o navegación en otras redes.
6. Los datos 4G LTE incluidos en el Plan se sujetan a su uso en un equipo terminal móvil 4G compatible con la red 4G LTE de WOM en la(s) banda(s) de frecuencia(s) que cumplan las

LLEGAMOS A CAMBIAR LA TELEFONÍA MÓVIL



CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS señaladas más adelante y a la cobertura de la Red 4G LTE de WOM, la cual debe ser consultada por el usuario en [www.wom.co/coberturaycalidad](http://www.wom.co/coberturaycalidad). Es responsabilidad del usuario consultar en la pantalla de su equipo la cobertura bajo la cual accede al servicio de datos.

7. Los planes cuentan con capacidad específica de datos para compartir, de acuerdo con la configuración adquirida por el usuario. Esta capacidad define el límite de GB del plan que pueden ser utilizadas para compartir, no es una capacidad adicional.
- 7.8. Ten en cuenta que el servicio está diseñado para soportar hasta 5 dispositivos o conexiones de tal manera que se asegure la mejor experiencia en nuestra red móvil. Si conectas más de 6 equipos tu experiencia de servicio podrá verse afectada.
- 8.9. Los planes de internet móvil no cuentan con capacidades incluidas para realizar llamadas. En caso de que el cliente use el servicio desde un teléfono móvil y desee realizar llamadas, deberá realizar una recarga prepago o adquirir paquetes de la oferta vigente prepago la cual podrá ser consultada en [www.wom.co/planes-prepago](http://www.wom.co/planes-prepago).
- 9.10. Los planes de internet móvil de WOM podrán ser adquiridos por cualquier persona natural, con un máximo de 6 planes de cualquier valor por cada titular.
- 10.11. El uso de las líneas y sus recursos son para uso personal en un (1) dispositivo móvil, para un consumo particular y razonable de conformidad con las políticas de WOM. Los planes o servicios que pueda llegar a ofrecer WOM con capacidades ilimitadas no tendrán ningún tipo de restricción, salvo aquella asociada a la tecnología empleada y a la velocidad efectiva ofrecida para cada plan. Igualmente, de conformidad con la regulación vigente expedida por la CRC, en este caso, el usuario no deberá experimentar limitaciones en la capacidad de la conexión impuestas por el proveedor del servicio, razón por la cual no les serán aplicables las políticas de uso justo, derivadas del uso que el usuario de WOM haga del servicio. Sin perjuicio de ello, deberá obrar de buena fe y hacer uso adecuado de las redes, equipos y servicios contratados. El desconocimiento de sus obligaciones como usuario consagradas en la regulación expedida por la CRC, habilita a WOM para terminar el contrato de servicios o cancelar la línea móvil.

**CONSUMOS ADICIONALES:** Los Planes Pospago Internet Móvil son cerrados y no son acumulables mes a mes. Una vez consumidos los servicios incluidos, se podrá hacer recargas y compra de paquetes de datos prepago. Visita: [www.wom.co/recargas-paquetes-a-celulares/recargas](http://www.wom.co/recargas-paquetes-a-celulares/recargas)

## CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LA RED:

La red LTE permite velocidades hasta de 10 Mbps de bajada y hasta 1 de Mbps de subida siempre que se encuentre dentro del área de cobertura de la red 4G WOM y los servicios de voz, SMS y datos fuera de la cobertura 4G LTE de WOM son prestados a través de Roaming Automático Nacional de las redes móviles del país (2G/3G) con velocidades hasta de 1.5 Mbps de bajada para 3G y hasta de 128 Kbps para 2G según sea la cobertura y ubicación sin que ello implique costos adicionales, ni relación comerciales contractuales o extracontractuales entre el Usuario de WOM y otro(s) operador(es), para consultar más información sobre red de cobertura ir a [www.wom.co/cobertura](http://www.wom.co/cobertura).

LLEGAMOS A CAMBIAR LA TELEFONÍA MÓVIL



Cuando el usuario quiera activar los Servicios de WOM en equipos terminales por él suministrados para hacer uso de estos bajo tecnología 4G LTE de WOM, debe cerciorarse que su equipo cuente con soporte de las bandas de frecuencias en las que trabaja la red WOM 4G; B7(2600) B28(700) adicional a tener instalada la última actualización y habilitación del software del fabricante para que pueda funcionar de forma óptima en la red 4G LTE de WOM. Para los casos de los modelos de equipos terminales que no sean compatibles con las bandas utilizadas por WOM, no será posible garantizar el óptimo funcionamiento de estos equipos dentro de la red ya que tendrían una limitación técnica en reconocimiento de espectro.

Las velocidades experimentadas por el usuario pueden variar de acuerdo con el nivel de señal, la concentración geográfica de usuarios y equipo utilizado, así mismo para las áreas en que el servicio es prestado a través de Roaming Automático Nacional o Roaming Internacional, el usuario podrá experimentar menor velocidad en el servicio de internet debido al cambio de la tecnología 4G de la red LTE de WOM a la tecnología 3G de las redes visitadas o redes de otros operadores.

Por la naturaleza móvil de los servicios, éstos podrán presentar fallas inherentes a la propia tecnología, así como por fuerza mayor, caso fortuito, hechos terroristas, desastres naturales, hechos de terceros, manipulación indebida de los equipos o de la red de WOM, adicionalmente se informa que no está permitida la utilización de técnicas, mecanismos, procedimientos o dispositivos externos a la red no avalados por WOM, que afecten o modifiquen el comportamiento normal del servicio.

## **SERVICIO AL CLIENTE:**

Cualquier inquietud, soporte o solicitud, puede comunicarse a la Línea de servicio en Bogotá (031) 307 8050, línea gratuita nacional 01 8000 123 213, línea móvil / WhatsApp 302 7770 000, Facebook [www.facebook.com/womcolombia](http://www.facebook.com/womcolombia) o desde una línea WOM marcando \*302, en nuestros centros de ventas y servicio (direcciones y horarios en [www.wom.co/encuentra-tu-tienda](http://www.wom.co/encuentra-tu-tienda) o a través de nuestra oficina virtual o en nuestra página web <https://www.wom.co>

## **POLITICA ANTI-FRAUDE**

**INTRODUCCIÓN:** Las políticas de control de fraude de WOM como operador de redes y servicios de comunicaciones móviles, tienen como objetivo proteger a la compañía y a sus usuarios de ataques a sus sistemas, equipos y redes, así como coordinar y mantener los protocolos y lineamientos aceptados internacionalmente para el uso correcto y apropiado de las redes y los servicios de telecomunicaciones. WOM se reserva el derecho de modificar la presente política en cualquier momento, la cual será efectiva una vez esta sea comunicada en nuestra página web y es responsabilidad del usuario consultarla de manera periódica.

**ALCANCE:** El usuario acepta y reconoce que WOM está facultada para suspender o terminar la prestación del servicio sin necesidad de requerimiento previo en caso de fraude. Sin perjuicio de lo anterior, WOM podrá, en los casos en que lo considere pertinente, informar al cliente sobre la realización de conductas prohibidas y solicitarle que se abstenga de realizarlas. En estos casos, se contactará al cliente por el medio que WOM lo considere. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones judiciales y denuncias que WOM y terceros afectados puedan emprender contra el usuario en Colombia o en cualquier otra jurisdicción. En cualquiera de los eventos anteriores, WOM podrá dar

**LLEGAMOS A CAMBIAR LA TELEFONÍA MÓVIL**



por terminado el CONTRATO unilateralmente y sin que medie declaración judicial. El USUARIO es el único responsable de los perjuicios o daños que cause por el incumplimiento de sus obligaciones. Esta política aplica para la oferta de planes ilimitados. Para conocer el detalle de la política puedes encontrarla en [www.wom.co/politica-antifraude](http://www.wom.co/politica-antifraude)

PTC se reserva el derecho a optimizar, ajustar y/o restringir sin previo aviso las condiciones de acceso a la red móvil cuando ello resulte necesario para garantizar a todos sus clientes el acceso a los servicios de comunicaciones contratados, bajo condiciones de calidad mínimas previstas por la CRC. PTC recuerda a sus usuarios que los servicios contratados incluyendo los adicionales o de valor agregado (como por ejemplo el servicio de tethering o compartición de datos con otros dispositivos) son para uso personal e intransferible. Será considerado abusivo o fraudulento el uso del servicio fines de explotación comercial o industrial; y el uso del servicio con fines ilegales (como medio para la materialización de delitos, incluido, pero no limitado a suplantación, estafa, extorsión, entre otros), así como cualquier otro comportamiento que permita considerar que se está haciendo un uso abusivo o fraudulento del servicio. En caso de comprobarse, con fundamento en nuestros procesos de control del fraude, que dicho uso indebido persiste, de conformidad con la regulación vigente, y una vez agotadas las instancias de debido proceso, PTC podrá dar por terminado el contrato o desactivar la línea móvil.

## **CONTROL PARENTAL Y PREVENCIÓN CONTRA LA PORNOGRAFÍA INFANTIL:**

En cumplimiento de la Ley 679 de 2001 y conforme a lo establecido en los artículos 4 y 5 del Decreto 1524 de 2012, los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán: a. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad; b. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad y c. Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán: a. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores; b. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad; c. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

**LLEGAMOS A CAMBIAR LA TELEFONÍA MÓVIL**

