



## Términos y Condiciones Oferta especial migración prepago a pospago

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

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

Oferta válida únicamente para aquellos clientes existentes prepago WOM que reciban por mensaje de texto, WhatsApp y/o por llamada, la confirmación para ser beneficiario de la adquisición de estos planes especiales para pasar de prepago a pospago WOM. No aplica para otros clientes de prepago, portación, activación de nuevos clientes o cambios de plan para clientes pospago WOM.

Solo se tendrá habilitada esta oferta por medio de la llamada generada al dar clic en el enlace relacionado en la comunicación o la llamada recibidas directamente por el canal de Outbound de WOM. No estará disponible para activaciones en otros canales comerciales de WOM ni se entregará para activaciones con línea nueva o portabilidad numérica.

Para estos clientes se tendrá la oferta de los siguientes planes para activarse en pospago:

Plan	XS Migración	S Migración	S Plus Migración
<b>Cargo Básico Mensual con impuestos*</b>	\$25.000	\$29.500	\$33.000
<b>Datos en todas las redes</b>	15 GB	20 GB	30 GB
<b>Compartir Datos**</b>	5 GB	8 GB	10 GB
<b>Promo GB adicionales</b>	N/A	N/A	5GB
<b>Minutos todo destino nacional</b>	ilimitados	ilimitados	ilimitados
<b>SMS todo destino nacional</b>	ilimitados	ilimitados	ilimitados
<b>Minutos LDI (Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico)</b>	N/A	200 minutos	500 minutos
<b>Otros beneficios</b>	WhatsApp, Facebook y Waze Ilimitados	WhatsApp, Facebook, y Waze Ilimitados	WhatsApp, Facebook, y Waze Ilimitados

\* 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

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

\*\*\*Para el plan S Plus migración recibirán las GB adicionales a las GB incluidas en el plan durante 12 meses contados desde el momento de la activación. Los GB adicionales entregados con la promoción NO permiten su compartición vía WiFi o Hotspot. Esta capacidad es de uso exclusivo del móvil con la línea WOM activa en el plan pospago.

## CONDICIONES Y RESTRICCIONES GENERALES DE LOS PLANES:

La prestación de los servicios está 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 periódica cada 30 días.
3. En caso de que se adquiera un plan pospago por canales de remotos 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 reportar al usuario ante las centrales de riesgo y eventualmente proceder a la desconexión de la línea.
4. La facturación de los planes pospago puede incluir cargos generados por servicios y/o consumos adicionales solicitados y autorizados de manera previa por el usuario. Estos servicios y/o consumos adicionales tendrán facturación vencida; algunos de ellos pueden ser los servicios de Roaming Internacional y Larga Distancia Internacional.
5. 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.
6. Los minutos todo destino nacional incluidos en los planes se facturan en segundos y aplican hacia cualquier fijo o móvil en Colombia únicamente.
7. El servicio de Larga Distancia Internacional ofrecido por WOM es prestado por el operador autorizado para el uso del prefijo 000468. La capacidad de minutos de Larga Distancia Internacional incluidos de acuerdo con el plan aplica únicamente para los siguientes destinos: Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico.
8. Las Llamadas de Larga Distancia a destinos diferentes a los incluidos en los planes o desde planes que no incluyan minutos LDI, requieren recarga de paquete. En caso de usar un prefijo diferente, la llamada será cobrada como adicional en la factura de servicios del periodo siguiente. Para más información sobre Larga Distancia Internacional ingresa a [www.wom.co/tyc-ldi](http://www.wom.co/tyc-ldi)
9. Los mensajes de texto incluidos en los planes aplican hacia cualquier destino móvil en Colombia únicamente.
10. Los datos incluidos en el Plan se sujetan a su uso en un equipo terminal móvil compatible con la red WOM, que cumpla las CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

señaladas más adelante y a la cobertura de la Red 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.

11. La capacidad de navegación de datos de estos planes no tiene limitaciones de velocidad más allá de aquellas relacionadas con las tecnologías habilitadas de acuerdo con las condiciones geográficas, de conformidad con la regulación vigente expedida por la CRC.
12. 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.
13. Las llamadas y uso de datos generadas desde el exterior se facturarán a las tarifas de Roaming internacional vigentes, previa activación del servicio.
14. Los planes postpago masivos de WOM podrán ser adquiridos por cualquier persona natural, con un máximo de 6 planes de cualquier valor, por cada titular

## **LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL Y ROAMING INTERNACIONAL**

El servicio de Larga Distancia Internacional ofrecido por WOM es prestado por el operador autorizado para el uso del prefijo de Larga Distancia 000468. La capacidad de minutos de Larga Distancia Internacional incluidos de acuerdo con el plan aplica únicamente para los siguientes destinos: Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico. La marcación a otros destinos será adicional al plan postpago y se cobrará de acuerdo con la oferta vigente de paquetes y tarifas de larga distancia Internacional WOM. La marcación desde líneas WOM debe hacerse con el prefijo 00468, no aplica para llamadas utilizando otros operadores o prefijos.

Las condiciones comerciales e información de paquetes, tarifas y destinos de Larga Distancia Internacional podrás consultarlas en: [www.wom.co/tyc-ldi](http://www.wom.co/tyc-ldi)

Las condiciones comerciales e información sobre paquetes y tarifas de Roaming Internacional podrás consultarlas en: [www.wom.co/roaming](http://www.wom.co/roaming)

## **APLICACIONES ILIMITADAS**

Los planes cuentan con aplicaciones ilimitadas que no descuentan de los recursos de datos y/o navegación de los planes, ni de la capacidad o recursos para compartir

navegación incluida en cada plan. No incluye navegación, descargas ni acceso a funcionalidades que se encuentren ubicadas fuera de cada una de estas aplicaciones. Las aplicaciones incluidas en cada plan son las siguientes:

Aplicaciones ilimitadas	
<b>Plan XS Migración</b>	WhatsApp, Facebook, y Waze Ilimitados
<b>Plan S Migración</b>	WhatsApp, Facebook, y Waze Ilimitados
<b>Plan S Plus Migración</b>	WhatsApp, Facebook, y Waze Ilimitados

## 1. WhatsApp Ilimitado

El beneficio de WhatsApp ilimitado permite el uso de la aplicación oficial de WhatsApp sin que descuente de los recursos de datos y/o navegación del plan, ni de la capacidad o recursos para compartir navegación incluida en el plan. Permite realizar todas las funciones que la aplicación tenga habilitada en el equipo móvil que no requieran de conexiones externas. Por ejemplo: (1) Envío de mensajes de texto, (2) Envío de mensajes de voz, (3) Envío y descarga de fotos, documentos y videos, (4) Enviar o compartir contactos de la agenda, (5) Recibir notificaciones desde la aplicación oficial, (6) El servicio de llamadas y video llamadas a través de la aplicación, (7) Ver y subir estados, (8) Revisión y actualización de estados, (9) Enviar mensajes en difusión, (10) Envío de stickers y (11) Poner un mensaje en destacados. No incluye navegación, descargas ni acceso a funcionalidades que se encuentren ubicadas fuera de esta aplicación, por ejemplo: (1) Compartir, reproducir, cargar o descargar videos ubicados fuera de la aplicación; (2) la apertura de cualquier enlace o URL externa a esta aplicación, aunque el enlace sea compartido o accedido a través de esta, (3) la descarga y/o actualización de la aplicación; (4) compartir, consultar y/o acceder a la ubicación propia o de cualquier otro usuario ya que se requiere tener el GPS activo y este a su vez requiere del consumo de datos de aplicaciones externas para actualizar la ubicación. No es posible utilizar la opción de compartir vía WIFI o Hotspot para el uso de la capacidad de datos entregada para esta aplicación en otros dispositivos, esta capacidad es de uso exclusivo del móvil con línea WOM activa en el plan pospago.

## 2. Facebook Ilimitado

El beneficio de Facebook Ilimitado permite el uso de la aplicación oficial de Facebook sin que descuente de los recursos de datos y/o navegación del plan, ni de la capacidad o recursos para compartir navegación incluida en el plan. Permite realizar todas las funciones que la aplicación tenga habilitada en el equipo móvil que no requieran de conexiones externas. Por ejemplo: (1) Invitar y buscar amigos,

(2) Escribir publicaciones de texto, con foto, con video, con enlace, (3) Visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo, (4) Publicar mi "estado" personal o comentar el "estado" de cualquier otra persona o grupo, (5) Publicar o cargar fotos en mi muro utilizando la aplicación oficial, (6) Publicar o cargar Videos en mi muro utilizando la aplicación oficial, (7) Reproducir videos alojados en Facebook en mi muro o muro de otra persona o grupo, (8) Reproducir videos en la opción de Watch de Facebook (9) Guardar publicaciones de mi muro o de cualquier persona o grupo, (10) Ver, dar "me gusta", responder, comentar o compartir una historia personal o de cualquier otra persona o grupo, (11) Recibir notificaciones desde la aplicación oficial (12) Transmitir en Vivo - Facebook Live, (13) Facebook Parejas, (14) Crear páginas.

No incluye navegación, descargas ni acceso a funcionalidades que se encuentren ubicadas fuera de esta aplicación, por ejemplo: (1) Compartir, reproducir, cargar o descargar videos ubicados fuera de la aplicación; (2) la apertura de cualquier enlace o URL externa a esta aplicación, aunque el enlace sea compartido o accedido a través de esta, (3) Cualquier servicio que requiera el uso de otra distinta a Facebook aunque esté asociada con la misma, como por ejemplo Facebook Messenger, Messenger Kids y Facebook Gaming (4) la descarga y/o actualización de la aplicación; (4) compartir, consultar y/o acceder a la ubicación propia o de cualquier otro usuario ya que se requiere tener el GPS activo y este a su vez requiere del consumo de datos de aplicaciones externas para actualizar la ubicación. No es posible utilizar la opción de compartir vía WIFI o Hotspot para el uso de la capacidad de datos entregada para esta aplicación en otros dispositivos, esta capacidad es de uso exclusivo del móvil con línea WOM activa en el plan pospago.

### 3. Facebook Messenger Ilimitado

El beneficio de Facebook Ilimitado permite el uso de la aplicación oficial de Facebook sin que descuenta de los recursos de datos y/o navegación del plan, ni de la capacidad o recursos para compartir navegación incluida en el plan. Permite realizar todas las funciones que la aplicación tenga habilitada en el equipo móvil y que no requieran de conexiones externas. Por ejemplo: (1) Envío de mensajes de texto, (2) Envío de mensajes de voz, (3) Envío y descarga de fotos, documentos y videos dentro de la aplicación, (4) Recibir notificaciones desde la aplicación oficial, (5) El servicio de llamadas y video llamadas a través de la aplicación, (6) Ver y subir historias, (7) Revisión y actualización de historias, (8) poner apodos a los contactos.

No incluye navegación, descargas ni acceso a funcionalidades que se encuentren ubicadas fuera de esta aplicación, por ejemplo: (1) Compartir, reproducir, cargar o descargar videos ubicados fuera de la aplicación; (2) la apertura de cualquier enlace o URL externa a esta aplicación, aunque el enlace sea compartido o accedido a través de esta, (3) la descarga y/o actualización de la aplicación; (4) compartir, consultar y/o acceder a la ubicación propia o de cualquier otro usuario ya que se requiere tener el

GPS activo y este a su vez requiere del consumo de datos de aplicaciones externas para actualizar la ubicación. No es posible utilizar la opción de compartir vía WIFI o Hotspot para el uso de la capacidad de datos entregada para esta aplicación en otros dispositivos, esta capacidad es de uso exclusivo del móvil con línea WOM activa en el plan pospago.

#### 4. Waze Ilimitado

El beneficio de Waze Ilimitado permite el uso de la aplicación Waze sin que descuenta de los recursos de datos y/o navegación del plan, ni de la capacidad o recursos para compartir navegación incluida en el plan. Permite realizar todas las funciones que la aplicación tenga habilitada en el equipo móvil y que no requieran de conexiones externas. Por ejemplo: (1) Visualizar el mapa y las rutas, (2) Calcular las rutas más rápidas, (3) Identificar lugares de interés en el mapa, (4) Recalcular la ruta, (4) Desplazarse a otros lugares fuera de la ruta de interés, (5) Registrar eventos en el mapa en tiempo real, (6) encontrar o marcar un lugar de estacionamiento, (7) Calcular la ruta entre dos puntos desde una dirección enviada por un contacto.

No incluye navegación, descargas ni acceso a funcionalidades que se encuentren ubicadas fuera de esta aplicación, por ejemplo: (1) Compartir, reproducir, cargar o descargar contenido ubicado fuera de la aplicación; (2) Visualizar las notificaciones de la aplicación, (3) Reportar un problema de la aplicación, (4) Ingresar a la sección de preguntas, (5) Registrarse en la aplicación a través de una cuenta de Google. No es posible utilizar la opción de compartir vía WIFI o Hotspot para el uso de la capacidad de datos entregada para esta aplicación en otros dispositivos, esta capacidad es de uso exclusivo del móvil con línea WOM activa en el plan pospago emprendedores.

**CONSUMOS ADICIONALES:** Los Planes Pospago son cerrados y no permiten consumos adicionales ni variación de tarifa mensual. Una vez consumidos los recursos de datos incluidos en el plan, se podrán hacer recargas y compra de paquetes de datos prepago. Visita: [www.wom.co/recargas-y-paquetes](http://www.wom.co/recargas-y-paquetes)

#### 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).



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, a 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 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 no aplica para la oferta de planes ilimitados. Para conocer el detalle de la política puedes encontrarla en [www.wom.co/reglamento-antifraude](http://www.wom.co/reglamento-antifraude)

Conforme a la regulación expedida por la CRC, como usuario usted tiene -entre otras- las obligaciones de hacer uso adecuado de las redes, de los servicios y de los equipos necesarios para la prestación de los mismos y actuar de buena fe durante toda la relación contractual. Si PTC advierte el uso indebido del servicio de voz móvil, le informará dicha circunstancia y tomará las medidas necesarias para preservar el buen uso de redes y servicios si fuera necesario. Se entiende por uso indebido del servicio: i) el uso abusivo o fraudulento del servicio mediante su explotación comercial, incluido, pero no limitado a la reventa, reoriginación de llamadas y uso en plantas telefónicas; y ii) el uso del servicio con fines ilegales (como medio para la materialización de delitos, incluido, pero no limitado a suplantación, estafa, extorsión, entre otros). 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.

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. 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. Alojarse 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 y d. 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.