



## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO EN MODALIDAD PREPAGO

### EL SERVICIO

Nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija de telefonía móvil, mensajes de texto (SMS) y/o internet en modalidad prepago. Para hacer uso de estos servicios, deberá hacer una recarga por la suma de dinero que desee consumir.

Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

### PRECIO Y SALDO

En el siguiente enlace [www.wom.co/precioprepago](http://www.wom.co/precioprepago) o en cualquiera de nuestros Medios de Atención, encontrará la siguiente información:

#### 1. TARIFAS

- A. Tarifa minuto a mismo operador
- B. Tarifa minuto a otro operador
- C. Tarifas elegidos
- D. Tarifa minuto a fijo nacional
- E. Tarifas larga distancia internacional
- F. SMS a mismo operador
- G. SMS a otro operador
- H. Tarifa de uso de internet (en megabyte = MB)

#### 2. SALDO

- A. Fecha de vencimiento de su recarga
- B. Cuánto dinero queda de su recarga

### TRANSFERENCIA DE SALDO

La vigencia de las recargas es de mínimo **60** días. Si durante la vigencia no consume todo el valor de su recarga, el saldo se sumará automáticamente a cualquier nueva recarga que haga dentro de los **30** días siguientes.

Si no hace una recarga dentro de los **30** días siguientes a que se venza su recarga, el saldo que no haya consumido se perderá, salvo que le hayamos ofrecido recargas con vigencia superior o indefinida.

### ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer las áreas de cobertura y calidad entre a: [www.wom.co/coberturaycalidad](http://www.wom.co/coberturaycalidad)

La velocidad y acceso del servicio de Internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

### CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente por las deficiencias en la prestación de los servicios.

### PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo, y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer este procedimiento acérquese al operador al cual se quiere cambiar. El operador hará el trámite que se demora **1** día.

### DESACTIVACIÓN POR NO USO

Cuando no haga uso del servicio (no reciba ni genere comunicaciones, ni active tarjetas prepago o recargas y no tenga saldos vigentes), durante más de **2** meses, podremos desactivar su línea y darle el número a otra persona, previo aviso de **15** días hábiles de anticipación.

### PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por los servicios prestados 2) suministrar información verdadera 3) hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida 6) usar equipos homologados 7) abstenerse de usar equipos hurtados. 8) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR. 9) actuar de buena fe.

### SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este es un servicio adicional. Los costos de roaming dependen del país a donde viaje. Los distintos planes de este servicio los encontrará en el siguiente enlace [www.wom.co/roaming](http://www.wom.co/roaming). Para activar su servicio de roaming internacional puede solicitarlo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención. Debe decidir por cuánto tiempo lo activa. El límite de su gasto en voz y datos será determinado por el valor de la recarga y el valor del minuto, segundo y MB. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto a su teléfono con las tarifas que le aplican. También puede consultarlas previamente a través de nuestros Medios de Atención. Mientras tenga el roaming activado, le enviaremos un mensaje de texto gratuito diariamente informándole su consumo y saldo disponible.

### TERMINACIÓN

Puede desactivar su línea cuando quiera haciendo su solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención.

### CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de su saldo. La empresa que le presta el servicio debe enviarle un SMS en el que le informe el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

Al código que le indique el operador, envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos desde un código corto. Envíe "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe "VER" para ver todas las suscripciones de ese código corto en particular.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el Registro de Números Excluidos (RNE) en cualquiera de nuestros Medios de Atención o en la siguiente página web: <http://www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp>

### CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

- 1 Nuestros medios de atención son: Oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas. Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
- 2 Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo **15** días hábiles.
- 3 Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

#### Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

- 4 Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, pasemos su reclamo directamente a la SIC para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.



## ANEXO INFORMATIVO A LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

### Registro y autorización de Usuario

PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S, en adelante PARTNERS, identificada con el NIT 901354361-1, con domicilio principal en la dirección Transv. 23 # 95 - 53, Pisos 2 y 3, Edificio Ecotek 95, Bogotá, Colombia, con fundamento en lo dispuesto en el Régimen de Protección de Datos Personales consagrado en la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias y complementarias, manifiesta en su condición de Responsable del tratamiento que, de conformidad con la política de tratamiento de datos personales de PARTNERS, disponible para consulta en [www.wom.co/politicadatospersonales](http://www.wom.co/politicadatospersonales), recolectará, registrará, almacenará, usará y procesará su información personal, La anterior información podrá ser utilizada para las siguientes finalidades:

- Verificar la situación jurídica y referencias comerciales, reputacionales y eventuales riesgos de relacionamiento asociados al Lavado de Activos y Financiación del terrorismo.
- Verificar información contable, administrativa y financiera de la compra realizada, dando cabal cumplimiento a los requisitos legales, incluyendo toda la gestión de cobranza, crédito y cartera que aplique en la relación contractual. Para todos los efectos el suscriptor autoriza a PARTNERS a obtener de cualquier fuente o banco de datos toda la información y referencias relativas a su razón social, nombres, apellidos y documentos de identidad, su comportamiento comercial, crediticio, hábitos de pago y manejo de cuentas y demás obligaciones pecunarias.
- Registrar su información como cliente de PARTNERS a fin de gestionar los procedimientos de evaluación interna, medición, control y mejora continua. A su vez para el envío de comunicaciones con fines comerciales, publicitarios, asociados a PARTNERS que puedan ser de su interés.
- Permitir la transmisión nacional o internacional de la información a terceros aliados empresariales o comerciales, o proveedores con miras a mejorar su experiencia como cliente de PARTNERS.
- Compartir con terceros la información personal en virtud de contratos de transmisión, transferencia o cualquier otro instrumento que permita tal propósito, de acuerdo con las finalidades generales y específicas informadas previamente.

Así mismo, el usuario autoriza a Partners, para que en caso de incumplimiento de las obligaciones que le impone el presente Contrato, informe de tal incumplimiento a cualquier base de datos e incluya su nombre como moroso y/o con referencias negativas cuando sea éste el caso, previo aviso de PARTNERS al Suscriptor con veinte (20) días calendario de antelación al reporte.

En razón de lo anterior, como titular de la información, usted cuenta con el derecho a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales; abstenerse de suministrar información personal de naturaleza sensible, solicitar la prueba de la autorización otorgada; ser informado sobre el uso que se da a sus datos personales; revocar la autorización otorgada por medio del proceso establecido por la SIC, consultar de forma gratuita los datos personales previamente suministrados y acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando no se atiende en debida forma sus consultas o reclamos en materia de protección de datos personales.

### Autorización

Yo \_\_\_\_\_ declaro conocer y aceptar de manera expresa y por escrito, el contenido de la presente autorización, así como el contenido de la política de protección de datos personales de PARTNERS, disponible para consulta en [www.wom.co/politicadatospersonales](http://www.wom.co/politicadatospersonales), de cuya evidencia quedará como soporte el presente documento, junto con la información personal registrada en nuestros sistemas.

### Prevención lavado de activos y financiación terrorismo

El usuario garantiza que cumple las normas sobre Prevención al Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo (LA/FT); y acepta que PARTNERS cruce en cualquier momento la información que posee en sus bases de datos con listas públicas internacionales y locales sobre personas investigadas por LA/FT. En el caso en que la investigación genere resultados positivos, procederá de manera inmediata la terminación unilateral del Contrato, sin que por ello exista responsabilidad, perjuicio o incumplimiento por parte de PARTNERS.

### Control parental y prevención 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 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.