

Términos y condiciones migración prepago WOM a pospago WOM

Las siguientes promociones y oferta comercial aplican a nivel nacional

Oferta de planes pospago válida hoy, habilitada únicamente para clientes existentes en prepago WOM que reciban directamente de WOM una notificación, mensaje de texto, mensaje por WhatsApp y/o sean contactados por llamada, para que realicen la migración a pospago WOM por los canales de venta WOM en los que aplique la siguiente oferta comercial.

No aplica para cambios de plan de clientes pospago WOM. No aplica para líneas con planes de la oferta negocios, ni de internet móvil. No aplica para activación de nuevos clientes con portabilidad numérica o línea nueva.

Para poder realizar el proceso de migración (cambio de prepago WOM a pospago WOM), los clientes deben tener la línea prepago registrada a su nombre y documento de identidad. El registro de la línea se puede realizar a través de los canales autorizados de WOM.

Los clientes que cumplan con las condiciones establecidas podrán activarse en Pospago WOM con alguno de los siguientes planes pospago:

Plan	XS 28GB	S 32GB	M 60GB
Cargo Básico Mensual con impuestos*	\$27.990	\$31.990	\$37.990
Datos incluidos en el plan	28 GB	32 GB	60 GB
Datos para compartir **	6 GB	10 GB	25 GB
Minutos todo destino nacional	ilimitados	ilimitados	ilimitados
SMS todo destino nacional	ilimitados	ilimitados	ilimitados
Minutos LDI (Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico)	N/A	200 minutos	500 minutos
Apps	WhatsApp, Facebook, Facebook Messenger, Waze, X, Nequi y DaviPlata	WhatsApp, Facebook, Facebook Messenger, Waze, X, Nequi y DaviPlata	WhatsApp, Instagram, Facebook, Facebook Messenger, Deezer, Spotify, Waze, X, Nequi y DaviPlata

* Los precios de los planes incluyen IVA e impuesto de consumo. No incluyen los impuestos distritales y municipales establecidos por las autoridades de algunos municipios. Estos últimos se verán reflejados por separado (cuando aplique) en la facturación final del servicio.

** La capacidad de datos para compartir hacen parte de la capacidad del plan, no son GB adicionales.

Canales de venta WOM:

- Aplica solo a través de compra por autogestión por medio de: la línea de WhatsApp de WOM desde la cual el cliente recibe la comunicación con esta promoción, la App WOM o por el sitio web (wom.co). *Autogestión quiere decir que el usuario realiza el proceso de compra de manera virtual sin intermediación de un asesor, utilizando el botón “**COMPRAR ONLINE**” o “**COMPRA ONLINE**”, disponible en la página web y la App WOM.*

Al comprar por medio de canales digitales, sitio web (wom.co) o la App WOM, los clientes podrán realizar la compra de una sola línea por cada transacción.

- Para compra por venta asistida a través de canales remotos (venta asistida por medio de línea telefónica), solamente aplica para los planes de \$31.990 y \$37.990.

La oferta no aplica para activaciones realizadas por otros canales comerciales de WOM.

Esta oferta es acumulable únicamente con las siguientes promociones:

Promoción doble de gigas por 3 meses – Migración (cambio de Prepago WOM a Pospago WOM) plan 28GB por \$27.990 y plan 32GB por \$31.990

Exclusivo compra por autogestión en: el sitio web (wom.co), App WOM y línea de WhatsApp con campaña de migración.

Aplica a nivel nacional.

Promoción válida hoy aplicable para los primeros 5.000 clientes existentes en prepago WOM que adquieran y activen con migración (cambio de Prepago WOM a Pospago WOM) el plan pospago de 28GB (\$27.990) o el plan pospago de 32GB (\$31.990), a través de compra por autogestión por medio de: la línea de WhatsApp de WOM desde la cual el cliente recibe la comunicación con esta promoción, la App WOM o por el sitio web (wom.co). Autogestión quiere decir que el usuario realiza el proceso de compra de manera virtual sin intermediación de un asesor, utilizando el botón “**COMPRAR ONLINE**” disponible en la página web y la App WOM.

No aplica para activaciones con línea nueva, ni con portabilidad numérica, ni cambios de plan. No aplica para activaciones en otros planes pospago, ni con planes de la oferta negocios, ni de internet móvil. No aplica para líneas de la oferta negocios.

La promoción no aplica para clientes que, a través de publicaciones digitales de WOM o el sitio web (wom.co), soliciten ser contactados telefónicamente. No aplica para ventas asistidas ni activaciones que sean realizadas a través de otros canales comerciales de WOM.

Los clientes que sean candidatos para aplicar a esta promoción podrán disfrutar del doble de los datos incluidos de su plan pospago contratado, durante 3 meses contados desde el momento de la activación del plan:

- Plan XS 28GB (\$27.990): 28GB adicionales (en total el usuario tendría 56GB mensuales para navegar durante 3 meses).
- Plan S 32GB (\$31.990): 32GB adicionales (en total el usuario tendrá 64GB mensuales para navegar durante 3 meses).

Los GB adicionales entregados con la promoción NO permiten ser compartidas vía WiFi o Hotspot. Esta capacidad es de uso exclusivo para la línea WOM activa en el plan pospago. La promoción está sujeta a la activación exitosa del servicio pospago de la línea que se migra y se activa en pospago WOM.

El beneficio se pierde por: mora en el pago, fraude, cancelación de servicio y/o suspensión del servicio, o cambio de plan pospago por uno diferente al contratado para adquirir la promoción. Esta promoción no es acumulable con otras promociones, campañas o descuentos. Si tus servicios presentan mora o atrasos en tus pagos, pueden ser suspendidos previo aviso, lo que generaría un cobro de reconexión en tu siguiente factura.

Los clientes podrán realizar la compra de una sola línea por cada transacción.

Paquete promocional de gigas para la app YouTube – Migración (cambio de Prepago WOM a Pospago WOM) plan 28GB por \$27.990 y plan 32GB por \$31.990

Exclusivo compra por autogestión en: el sitio web (wom.co), App WOM y línea de WhatsApp con campaña de migración.

Aplica a nivel nacional.

Promoción válida hoy para los primeros 5.000 clientes existentes en prepago WOM que adquieran y activen con migración (cambio de Prepago WOM a Pospago WOM) el plan pospago de 28GB (\$27.990) o el plan pospago de 32 GB (\$31.990), a través de compra por autogestión por medio de: la línea de WhatsApp de WOM desde la cual el cliente recibe la comunicación con esta promoción, la App WOM o por el sitio web (wom.co). Autogestión quiere decir que el usuario realiza el proceso de compra de manera virtual sin intermediación de un asesor, utilizando el botón **“COMPRAR ONLINE”** disponible en la página web y la App WOM.

La promoción no aplica para clientes que, a través de publicaciones digitales de WOM o el sitio web (wom.co), soliciten ser contactados telefónicamente. No aplica para ventas asistidas ni activaciones que sean realizadas a través de otros canales comerciales directos o indirectos de WOM. No aplica para activaciones con línea nueva, ni con portabilidad numérica, ni cambios de plan. No aplica para activaciones en otros planes pospago, ni con planes de la oferta negocios, ni de internet móvil. No aplica para líneas de la oferta negocios.

Los clientes que sean candidatos para aplicar a la promoción podrán disfrutar, con su plan pospago contratado, de un paquete promocional de gigas para la aplicación YouTube. La capacidad (GB) del paquete dependerá del plan pospago contratado:

- Plan XS 28GB (\$27.990): 5GB para la app YouTube
- Plan S 32GB (\$31.990): 10GB para la app YouTube

El paquete promocional se renovará mes a mes durante seis (6) meses contados desde el momento de la activación del plan, salvo que WOM notifique al usuario de manera previa la eliminación del beneficio.

La capacidad (GB) de cada paquete promocional es adicional a las gigas incluidas en el plan pospago contratado y su uso es exclusivamente para la aplicación oficial de YouTube.

Esta capacidad es de uso exclusivo del móvil con la línea WOM activa en el plan pospago, no se puede compartir. La promoción está sujeta a la activación exitosa del servicio pospago de la línea que se migra.

El beneficio se pierde por: mora en el pago, fraude, cancelación de servicio y/o suspensión del servicio, o cambio de plan pospago por uno diferente al contratado para adquirir la promoción. Esta promoción no es acumulable con otras promociones, campañas o descuentos. Si tus servicios presentan mora o atrasos en tus pagos, pueden ser suspendidos previo aviso, lo que generaría un cobro de reconexión en tu siguiente factura.

La navegación en esta aplicación (YouTube) no es ilimitada, la capacidad dependerá del paquete promocional entregado según el plan pospago contratado.

El beneficio, permite el uso de la aplicación sin que descuente de los recursos de datos y/o navegación del plan adquirido, ni de la capacidad o recursos para compartir navegación incluida en el plan, hasta que sean consumidas las capacidades del paquete promocional. Una vez agotada las capacidades del paquete promocional, se continuará descontando del plan pospago contratado.

Permite disfrutar de todas las funcionalidades que la aplicación tenga habilitada en el equipo móvil y que no requieran de conexiones externas.

Por ejemplo: (1) Visualización de la cuenta personal de YouTube o de cualquier otra cuenta de YouTube, (2) Publicar o cargar videos en la cuenta personal de YouTube utilizando la app oficial de YouTube, (3) Reproducción de videos que estén alojados en YouTube, (4) Dar "me gusta" o "no me gusta" a cualquier video alojado en YouTube, (5) Suscribirse a canales de YouTube, (6) Hacer comentarios a videos alojados en YouTube, (7) Crear listas de reproducción, (8) Agregar/borrar videos de una lista de reproducción, (9) Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de YouTube.

La navegación y uso de las apps YouTube Kids, YouTube Studio y YouTube Music, también descuentan del paquete promocional.

El beneficio no incluye funcionalidades externas a la aplicación. Las siguientes funcionalidades descontarán del plan pospago contratado, aun cuando cuente con las capacidades del paquete promocional de gigas para la app YouTube: (1) Compartir, reproducir, cargar o descargar videos fuera de la app oficial de YouTube; por ejemplo, utilizando apps como: Facebook, X, etc, (2) Cualquier otra funcionalidad que no se encuentre detallada en el numeral anterior, y que correspondan a innovaciones y/o futuras adicionales habilitados por el proveedor de la aplicación oficial. Las funcionalidades exclusivas de YouTube Premium como, por ejemplo, descargar video y recortar video, pueden consumir datos del plan pospago contratado. El uso de las funcionalidades externas de la aplicación genera el consumo de datos.

La promoción está habilitada únicamente dentro de la república de Colombia, no aplica por las compras de paquetes del servicio de Roaming Internacional. La promoción está habilitada únicamente para consumo personal, no aplica para usuarios corporativos. El uso de esta promoción es exclusivamente desde la aplicación oficial de YouTube. 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.

La funcionalidad de navegación de la app de YouTube está sujeta a la relación contractual entre WOM y las apps. Sin perjuicio de que esto se entienda como una exoneración de responsabilidad por parte de WOM, advertimos que el uso que haga el usuario de las funcionalidades de la aplicación es derivado de la relación directa con cada aplicación y se regirá por los términos y condiciones propios de la app. Asimismo, advertimos que las aplicaciones pueden presentar fallas o interrupciones propias de la aplicación y que estas no guardan relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por WOM.

Este beneficio se otorga para uso personal y exclusivo del usuario y no puede cederse ni compartirse a ningún título con terceros. Se considera fraude, el aprovechamiento o compartición del beneficio por un tercero diferente al que adquirió el plan pospago WOM o la compartición no autorizada del beneficio con terceros.

Paquete promocional de gigas para la app YouTube – Migración (cambio de Prepago WOM a Pospago WOM) plan 32GB por \$31.990

Exclusivo canales remotos (venta asistida por medio de línea telefónica).

Aplica a nivel nacional.

Promoción únicamente válida hoy para los primeros 5.000 clientes existentes en prepago WOM que adquieran y activen con migración (cambio de Prepago WOM a Pospago WOM) el plan pospago de 32 GB (\$31.990) a través del canal de venta remotos WOM (venta asistida por medio de línea telefónica). No aplica para activaciones que sean realizadas a través de otros canales comerciales de WOM.

La promoción no aplica para activaciones con línea nueva, ni con portabilidad numérica, ni cambios de plan. No aplica para activaciones en otros planes pospago, ni con planes de la oferta negocios, ni de internet móvil. No aplica para líneas de la oferta negocios.

Los clientes que sean candidatos para aplicar a la promoción podrán disfrutar, con su plan pospago contratado, de un paquete promocional de gigas para la aplicación YouTube. La capacidad (GB) del paquete dependerá del plan pospago contratado:

- Plan S 32GB (\$31.990): 10GB para la app YouTube

El paquete promocional se renovará mes a mes durante seis (6) meses contados desde el momento de la activación del plan, salvo que WOM notifique al usuario de manera previa la eliminación del beneficio.

La capacidad (GB) de cada paquete promocional es adicional a las gigas incluidas en el plan pospago contratado y su uso es exclusivamente para la aplicación oficial de YouTube.

Esta capacidad es de uso exclusivo del móvil con la línea WOM activa en el plan pospago, no se puede compartir. La promoción está sujeta a la activación exitosa del servicio pospago de la línea que se migra.

El beneficio se pierde por: mora en el pago, fraude, cancelación de servicio y/o suspensión del servicio, o cambio de plan pospago por uno diferente al contratado para adquirir la promoción. Esta promoción no es acumulable con otras promociones, campañas o descuentos. Si tus servicios presentan mora o atrasos en tus pagos, pueden ser suspendidos previo aviso, lo que generaría un cobro de reconexión en tu siguiente factura.

La navegación en esta aplicación (YouTube) no es ilimitada, la capacidad dependerá del paquete promocional entregado según el plan pospago contratado.

El beneficio, permite el uso de la aplicación sin que descuente de los recursos de datos y/o navegación del plan adquirido, ni de la capacidad o recursos para compartir navegación incluida en el plan, hasta que sean consumidas las capacidades del paquete promocional. Una vez agotada las capacidades del paquete promocional, se continuará descontando del plan pospago contratado.

Permite disfrutar de todas las funcionalidades que la aplicación tenga habilitada en el equipo móvil y que no requieran de conexiones externas.

Por ejemplo: (1) Visualización de la cuenta personal de YouTube o de cualquier otra cuenta de YouTube, (2) Publicar o cargar videos en la cuenta personal de YouTube utilizando la app oficial de YouTube, (3) Reproducción de videos que estén alojados en YouTube, (4) Dar "me gusta" o "no me gusta" a cualquier video alojado en YouTube, (5) Suscribirse a canales de YouTube, (6) Hacer comentarios a videos alojados en YouTube, (7) Crear listas de reproducción, (8) Agregar/borrar videos de una lista de reproducción, (9) Recibir notificaciones desde la aplicación oficial de YouTube.

La navegación y uso de las apps YouTube Kids, YouTube Studio y YouTube Music, también descuentan del paquete promocional.

El beneficio no incluye funcionalidades externas a la aplicación. Las siguientes funcionalidades descontarán del plan pospago contratado, aun cuando cuente con las capacidades del paquete promocional de gigas para la app YouTube: (1) Compartir, reproducir, cargar o descargar videos fuera de la app oficial de YouTube; por ejemplo, utilizando apps como: Facebook, X, etc, (2) Cualquier otra funcionalidad que no se encuentre detallada en el numeral anterior, y que correspondan a innovaciones y/o futuras adicionales habilitados por el proveedor de la aplicación oficial. Las funcionalidades exclusivas de YouTube Premium como, por ejemplo, descargar video y recortar video, pueden consumir datos del plan pospago contratado. El uso de las funcionalidades externas de la aplicación genera el consumo de datos.

La promoción está habilitada únicamente dentro de la república de Colombia, no aplica por las compras de paquetes del servicio de Roaming Internacional. La promoción está habilitada únicamente para consumo personal, no aplica para usuarios corporativos. El uso de esta promoción es exclusivamente desde la aplicación oficial de YouTube. 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.

La funcionalidad de navegación de la app de YouTube está sujeta a la relación contractual entre WOM y las apps. Sin perjuicio de que esto se entienda como una exoneración de responsabilidad por parte de WOM, advertimos que el uso que haga el usuario de las funcionalidades de la aplicación es derivado de la relación directa con cada aplicación y se registrará por los términos y condiciones propios de la app. Asimismo, advertimos que las aplicaciones pueden presentar fallas

o interrupciones propias de la aplicación y que estas no guardan relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por WOM.

Este beneficio se otorga para uso personal y exclusivo del usuario y no puede cederse ni compartirse a ningún título con terceros. Se considera fraude, el aprovechamiento o compartición del beneficio por un tercero diferente al que adquirió el plan pospago WOM o la compartición no autorizada del beneficio con terceros.

Promoción: Migración (cambio de Prepago WOM a Pospago WOM) plan 28GB por \$27.990 y plan 32GB por \$31.990 – Primer mes gratis + 25% de descuento x 3 meses.

Exclusivo compra por autogestión en: el sitio web (wom.co), App WOM y línea de WhatsApp con campaña de migración.

Aplica a nivel nacional.

Promoción válida hoy para los primeros 5.000 clientes existentes en prepago WOM que adquieran y activen con migración (cambio de Prepago WOM a Pospago WOM) el plan pospago de 28GB (\$27.990) o el plan pospago de 32 GB (\$31.990), a través de compra por autogestión por medio de: la línea de WhatsApp de WOM desde la cual el cliente recibe la comunicación con esta promoción, la App WOM o por el sitio web (wom.co). Autogestión quiere decir que el usuario realiza el proceso de compra de manera virtual sin intermediación de un asesor, utilizando el botón **“COMPRAR ONLINE”** disponible en la página web y la App WOM.

La promoción no aplica para clientes que, a través de publicaciones digitales de WOM o el sitio web (wom.co), soliciten ser contactados telefónicamente. No aplica para ventas asistidas ni activaciones que sean realizadas a través de otros canales comerciales de WOM. No aplica para activaciones con línea nueva, ni con portabilidad numérica, ni cambios de plan. No aplica para activaciones en otros planes pospago, ni con planes de la oferta negocios, ni de internet móvil. No aplica para líneas de la oferta negocios.

La promoción está sujeta a la validación de crédito bajo las políticas definidas por la compañía, por lo tanto, el score (puntaje) de crédito del cliente habilitará las promociones disponibles para la compra. En caso de no cumplir estas validaciones, el cliente no sería candidato para la promoción.

Los clientes que sean candidatos para aplicar a la promoción podrán disfrutar del primer mes de servicio con el 100% de descuento sobre el cargo fijo mensual del plan, más los siguientes 3 meses con el 25% de descuento sobre el cargo fijo mensual del plan pospago contratado.

El descuento aplica para el cargo básico del plan, no aplica para servicios adicionales como Larga Distancia Internacional. Esta promoción no es acumulable con otras promociones, campañas o descuentos.

La promoción está sujeta a la activación exitosa del servicio pospago de la línea que se migra y se activa en pospago WOM.

El beneficio se pierde por: mora en el pago, fraude, cancelación de servicio y/o suspensión del servicio, o cambio de plan pospago por uno diferente al contratado para adquirir la promoción. Si tus servicios presentan mora o atrasos en tus pagos, tus servicios pueden ser suspendidos previo

aviso, lo que generaría un cobro de reconexión en tu siguiente factura.

Al comprar por medio de canales digitales, sitio web (wom.co) o la App WOM, los clientes podrán realizar la compra de una sola línea por cada transacción.

Promoción: Migración (cambio de Prepago WOM a Pospago WOM) plan 60GB por \$37.990 – Primer mes gratis + 25% de descuento x 11 meses.

Exclusivo compra por autogestión en: el sitio web (wom.co), App WOM y línea de WhatsApp con campaña de migración.

Aplica a nivel nacional.

Promoción válida hoy para los primeros 5.000 clientes existentes en prepago WOM que adquieran y activen con migración (cambio de Prepago WOM a Pospago WOM) el plan pospago de 60GB (\$37.990), a través de compra por autogestión por medio de: la línea de WhatsApp de WOM desde la cual el cliente recibe la comunicación con esta promoción, la App WOM o por el sitio web (wom.co). Autogestión quiere decir que el usuario realiza el proceso de compra de manera virtual sin intermediación de un asesor, utilizando el botón **“COMPRAR ONLINE”** disponible en la página web y la App WOM.

La promoción no aplica para clientes que, a través de publicaciones digitales de WOM o el sitio web (wom.co), soliciten ser contactados telefónicamente. No aplica para ventas asistidas ni activaciones que sean realizadas a través de otros canales comerciales de WOM. No aplica para activaciones con línea nueva, ni con portabilidad numérica, ni cambios de plan. No aplica para activaciones en otros planes pospago, ni con planes de la oferta negocios, ni de internet móvil. No aplica para líneas de la oferta negocios.

La promoción está sujeta a la validación de crédito bajo las políticas definidas por la compañía, por lo tanto, el score (puntaje) de crédito del cliente habilitará las promociones disponibles para la compra. En caso de no cumplir estas validaciones, el cliente no sería candidato para la promoción.

Los clientes que sean candidatos para aplicar a la promoción podrán disfrutar del primer mes de servicio con el 100% de descuento sobre el cargo fijo mensual del plan, más los siguientes 11 meses con el 25% de descuento sobre el cargo fijo mensual del plan pospago contratado.

El descuento aplica para el cargo básico del plan, no aplica para servicios adicionales como Larga Distancia Internacional. Esta promoción no es acumulable con otras promociones, campañas o descuentos.

La promoción está sujeta a la activación exitosa del servicio pospago de la línea que se migra y se activa en pospago WOM.

El beneficio se pierde por: mora en el pago, fraude, cancelación de servicio y/o suspensión del servicio, o cambio de plan pospago por uno diferente al contratado para adquirir la promoción. Si tus servicios presentan mora o atrasos en tus pagos, tus servicios pueden ser suspendidos previo aviso, lo que generaría un cobro de reconexión en tu siguiente factura.

Al comprar por medio de canales digitales, sitio web (wom.co) o la App WOM, los clientes podrán

realizar la compra de una sola línea por cada transacción.

Promoción: Migración (cambio de Prepago WOM a Pospago WOM) plan 32GB por \$31.990 y plan 60GB por \$37.990 - 25% de descuento x 4 meses.

Exclusivo canales remotos (venta asistida por medio de línea telefónica)

Aplica a nivel nacional.

Promoción válida hoy para los primeros 5.000 clientes existentes en prepago WOM que adquieran y activen con migración (cambio de Prepago WOM a Pospago WOM) el plan pospago de 32GB (\$31.990) o el plan pospago de 60GB (\$37.990), a través del canal de venta remotos WOM (venta asistida por medio de línea telefónica).

La promoción No aplica para activaciones que sean realizadas a través de otros canales comerciales directos o indirectos de WOM. No aplica para activaciones con línea nueva, ni con portabilidad numérica, ni cambios de plan. No aplica para activaciones en otros planes pospago, ni con planes de la oferta negocios, ni de internet móvil. No aplica para líneas de la oferta negocios.

La promoción está sujeta a la validación de crédito bajo las políticas definidas por la compañía, por lo tanto, el score (puntaje) de crédito del cliente habilitará las promociones disponibles para la compra. En caso de no cumplir estas validaciones, el cliente no sería candidato para la promoción.

Los clientes que sean candidatos para aplicar a la promoción podrán disfrutar desde el primer mes de servicio y hasta el mes 4, del 25% de descuento sobre el cargo fijo mensual del plan pospago contratado.

El descuento aplica para el cargo básico del plan, no aplica para servicios adicionales como Larga Distancia Internacional. Esta promoción no es acumulable con otras promociones, campañas o descuentos.

El beneficio se pierde por: mora en el pago, fraude, cancelación de servicio y/o suspensión del servicio, o cambio de plan pospago por uno diferente al contratado para adquirir la promoción. Si tus servicios presentan mora o atrasos en tus pagos, tus servicios pueden ser suspendidos previo aviso, lo que generaría un cobro de reconexión en tu siguiente factura.

La promoción está sujeta a la activación exitosa del servicio pospago de la línea que se migra y se activa en pospago WOM.

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LOS PLANES:

La prestación de los servicios está sujeta a las siguientes condiciones:

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 adquiriera un plan pospago por canales remotos (venta asistida por medio de línea telefónica), 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, de acuerdo con la autorización de tratamiento de datos personales para la consulta y reporte ante centrales de riesgo, previo a las notificaciones de aviso por mora para el pago de la obligación, de conformidad con la ley 1266 de 2008 y 2157 de 2021, WOM se reserva el derecho de reportar al usuario ante las centrales de riesgo y eventualmente proceder a la desconexión de la línea. Si la línea es desconectada por mora en el pago, se cobrará una tarifa de reconexión.
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 00468. 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
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. 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. Sin embargo, 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 pospago 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 00468. 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 pospago 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

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

APLICACIONES

Las APPS incluidas consumen la capacidad de datos del plan y se podrán seguir utilizando las funcionalidades incluidas en el beneficio una vez se consuma la capacidad de GB del plan.

No incluye navegación, descargas ni acceso a funcionalidades que se encuentren ubicadas fuera de cada una de estas aplicaciones, ni tampoco el tráfico a apps no oficiales de la app principal.

El beneficio de las apps tendrá una vigencia de seis (6) meses. Los cuales podrán prorrogarse por periodos de un mes, salvo que WOM notifique al usuario de manera previa la eliminación del beneficio. WOM podrá cambiar o modificar sin previo aviso las funcionalidades o condiciones de uso de las aplicaciones.

El beneficio de estas aplicaciones aplica únicamente para su uso en Colombia.

Este beneficio se otorga para uso personal y exclusivo del usuario y no puede cederse ni compartirse a ningún título con terceros.

La funcionalidad de navegación de las apps mencionadas está sujeta a la relación contractual entre WOM y las apps. Sin perjuicio de que esto se entienda como una exoneración de responsabilidad por parte de WOM, advertimos que el uso que haga el usuario de las funcionalidades de la aplicación es derivado de la relación directa con cada aplicación y se regirá por los términos y condiciones propios de la app. Asimismo, advertimos que las aplicaciones pueden presentar fallas o interrupciones propias de la aplicación y que estas no guardan relación con la prestación del servicio de telecomunicaciones prestado por WOM.

Las aplicaciones según el plan son las siguientes:

Aplicaciones	
Plan XS 28GB	WhatsApp, Facebook, Facebook Messenger, Waze, X, Nequi y DaviPlata
Plan S 32GB	WhatsApp, Facebook, Facebook Messenger, Waze, X, Nequi y DaviPlata
Plan M 60GB	WhatsApp, Instagram, Facebook, Facebook Messenger, Deezer, Spotify, Waze, X, Nequi y DaviPlata

1. WhatsApp

El beneficio de WhatsApp 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, (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. Instagram

El beneficio de Instagram permite realizar todas las funciones que la aplicación tenga habilitada en el equipo móvil y que no requieran de conexiones externas. Por ejemplo: (1) Ver y publicar fotos y videos dentro de la aplicación, (2) ver y subir historias, (3) compartir publicaciones en las historias y por mensaje directo, (4) enviar mensajes directos, (5) comentar publicaciones, (6) dar me gusta, (7) buscar y seguir a otros usuarios en la aplicación, (8) ver y realizar transmisiones en vivo.

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.

Las llamadas y videollamadas están soportadas por la aplicación Facebook Messenger, pero son originadas desde Instagram. Los planes XS 28GB y S 32GB no incluyen Instagram ni el servicio de llamadas y videollamadas mediante dicha aplicación.

3. Facebook

El beneficio de Facebook permite realizar todas las funciones que la aplicación tenga habilitada en el equipo móvil y 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.

4. Facebook Messenger

El beneficio de Facebook 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.

5. Spotify

El beneficio de Spotify permite realizar todas las funciones que la aplicación tenga habilitada en el equipo móvil y que no requieran de conexiones externas. Por ejemplo: (1) buscar y reproducir canciones, listas de reproducción, de podcasts y programas dentro de la aplicación, (2) agregar canciones a favoritos, (3) crear y seguir listas de reproducción, (4) descargar canciones y listas de reproducción al dispositivo.

No incluye navegación, descargas ni acceso a funcionalidades que se encuentren ubicadas fuera de esta aplicación. Por ejemplo: (1) conectar la aplicación con redes sociales, (2) compartir canciones, listas de reproducción o perfiles en aplicaciones o páginas de terceros, (3) la descarga y/o actualización de la aplicación.

Los mensajes publicitarios que aparezcan dentro de la aplicación de Spotify que dirijan a aplicaciones o sitios web externos no están incluidos dentro del beneficio de Spotify, para visualizar este tipo de contenido el usuario debe contar con capacidad de datos.

Este beneficio no hace referencia a la entrega de alguna licencia para acceder a la suscripción de Spotify Premium, únicamente al beneficio de acceder las funcionalidades incluidas una vez se consuma la capacidad de GB del plan. La adquisición de las licencias para uso de Spotify es independiente al beneficio otorgado por WOM, podrá generar costos adicionales y deberá adquirirse y pagarse por los canales que la Plataforma tenga habilitados para el efecto.

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.

6. Deezer

El beneficio de Deezer permite realizar todas las funciones que la aplicación tenga habilitada en el equipo móvil y que no requieran de conexiones externas. Por ejemplo: (1) buscar y

reproducir canciones, listas de reproducción, podcasts y programas dentro de la aplicación, (2) agregar canciones a favoritos, (3) crear y seguir listas de reproducción, (4) descargar canciones y listas de reproducción al dispositivo.

No incluye navegación, descargas ni acceso a funcionalidades que se encuentren ubicadas fuera de esta aplicación. Por ejemplo: (1) conectar la aplicación con redes sociales, (2) compartir canciones, listas de reproducción o perfiles en aplicaciones o páginas de terceros, (3) la descarga y/o actualización de la aplicación.

Este paquete no hace referencia a la entrega de alguna licencia para acceder a la suscripción de Deezer Premium, únicamente al beneficio de acceder las funcionalidades incluidas una vez se consume la capacidad de GB del plan. La adquisición de las licencias para uso de Deezer, es independiente al beneficio otorgado por WOM, podrá generar costos adicionales y deberá adquirirse y pagarse por los canales que la Plataforma tenga habilitados para el efecto.

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.

7. Waze

El beneficio de Waze 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.

8. X

El beneficio de X permite realizar todas las funciones que la aplicación tenga habilitada en el equipo móvil y que no requieran de conexiones externas. Por ejemplo: (1) Ver y publicar fotos y videos dentro de la aplicación, (2) ver y publicar publicaciones, (3) compartir publicaciones (4) enviar mensajes directos, (5) comentar publicaciones, (6) dar me gusta, (7) buscar y seguir a otros usuarios en la aplicación.

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.

9. Nequi

El beneficio de Nequi permite realizar todas las funciones que la aplicación tenga habilitada en el equipo móvil y que no requieran de conexiones externas. Por ejemplo: (1) Enviar montos de dinero en toda Colombia, (2) recibir montos de dinero, (3) hacer recargas a su línea de telefonía móvil en cualquier operador, (4) comprar paquetes y datos para su línea de telefonía móvil, (5) crear metas de ahorro, (6) realizar retiros de efectivo a través de cajeros Bancolombia, (7) distribuir montos de dinero en “bolsillos”, (8) recibir pagos de nómina, (9) pedir dinero a otros usuarios Nequi, (10) realizar recargas en servicios de energía prepago EPM o ESSA, (11) solicitar préstamos “Salvavidas” a Nequi, en caso de contar con un perfil apto para este servicio según lo establecido por Nequi, (12) realizar recargas en servicios de DirecTV prepago, (13) generar pagos a través de lectura de códigos QR, (14) solicitar dinero a través de la generación de códigos QR, (15) generar pago de facturas correspondientes a servicios públicos, (16) recibir subsidios de Ictex y Comfama, en caso de contar con el perfil apto para recibir este tipo de ingresos, (17) realizar transferencias a Nequi desde PayPal, (18) comprar códigos o pines de recarga para renovación de cuentas en Netflix, (19) compra de códigos o pines de suscripción a Spotify, (20) revisión y seguimiento de saldos en la App Nequi, (21) gestionar y programar viajes terrestres en Pinbus o viajes aéreos en Hopper, (22) hacer pedidos a domicilio en tu orden.

El uso del beneficio es exclusivamente desde la aplicación Nequi.

El beneficio no incluye las siguientes funcionalidades externas a la aplicación: (1) Pagos a través de PSE (2) la descarga y las actualizaciones de la aplicación Nequi, (3) el uso de las funcionalidades externas de la aplicación. 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. El beneficio no incluye la creación de una cuenta ni suscripción del servicio de Nequi, el usuario debe tener una cuenta activa.

10. DaviPlata:

El beneficio de DaviPlata permite realiza todas las funciones que la aplicación tenga habilitada en el equipo móvil y que no requieran el uso de conexiones externas. Por ejemplo: (1) Pasar plata: Desde su DaviPlata, usted puede pasarle plata a otro DaviPlata, a una cuenta de ahorros o a una cuenta corriente de Davivienda. (2) Recibir plata desde otros Bancos, otros DaviPlata o desde cuentas Davivienda, (3) Hacer recargas a su línea de telefonía móvil en cualquier operador, (4) Comprar paquetes y datos para su línea de telefonía móvil, (5) Sacar plata: retiros de efectivo a través de cajeros Davivienda o cualquier Corresponsal Bancario identificado con DaviPlata,(6) Pagos de factura de servicios públicos o privados incluidos en la aplicación DaviPlata que no requieran conexiones externas a la aplicación, (7) Generar pagos a través de lectura de códigos QR (8) botón “Toque y Pase”, (9) Solicitar préstamos “Nanocréditos” y

“Adelanto de sueldo” a DaviPlata, en caso de contar con un perfil apto para este servicio según lo establecido por DaviPlata, (10) Revisión y seguimiento de saldos en la opción movimientos de la App DaviPlata.

El uso de este beneficio es exclusivamente desde la aplicación DaviPlata.

El beneficio no incluye las siguientes funcionalidades de la aplicación: (1) Compras a través de los aliados de Tienda Virtual, (2) las funcionalidades que requieran el uso de conexiones externas a la aplicación. 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.

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: <https://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 .

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 o desde una línea WOM marcando *302, en nuestros centros de ventas y servicio (direcciones y horarios en 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

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. 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.