

TÉRMINOS Y CONDICIONES PLAN DE FIDELIZACIÓN PREPAGO

¿A QUIÉNES APLICA?

Esta oferta aplica para todos los clientes Prepago que se encuentren dentro de una de las categorías descritas en estos TyC, que tengan su línea activa y que cumplan las condiciones exigidas en este documento para acceder a los beneficios.

1. TÉRMINOS Y CONDICIONES: Este documento contiene los términos y condiciones del Plan de Fidelización WOM a sus usuarios prepago (en adelante "el Plan"), disponible al público en general, cuya consulta se podrá realizar en www.wom.co. en el que se evidencian los derechos, beneficios, obligaciones, restricciones, términos, vigencia y condiciones del Plan de Fidelización dirigido a usuarios con servicios prepago WOM.

2. MODIFICACIONES AL PLAN: PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S (en adelante "PTC" o "WOM"), como licenciatario exclusivo para Colombia de la marca WOM en Colombia y actuando como organizador de "el Plan", se reserva el derecho de modificar o finalizar el Plan, y/o cualquiera de las condiciones u objetivos en cualquier momento, y por cualquier motivo. Los términos y condiciones vigentes estarán publicados en <https://www.wom.co/tyc-prepago>

3. VIGENCIA DEL PLAN DE FIDELIZACIÓN: El Plan de fidelización correspondiente al año 2024, iniciará el 1 de enero del año 2024, y estará vigente **hasta el 31 de diciembre del año 2024**. Para la vigencia de estos beneficios de fidelización, se considerará la hora local de la República de Colombia. El servicio podrá ser utilizado únicamente dentro del territorio nacional.

4. ¿EN QUE CONSISTE EL PLAN?

El Plan de Fidelización Prepago consiste en entregar beneficios a los usuarios prepago WOM, por acumular compras de paquetes y/o recargas en el mes, dentro de los rangos y clasificaciones establecidos en este documento.

5. GLOSARIO:

5.1. PLAN DE FIDELIZACIÓN (en adelante, "el Plan"): Se refiere al Plan creado con el propósito de reconocer e incentivar la lealtad de los usuarios prepago WOM. En este Plan, cada usuario prepago, luego de cumplir con las compras de paquetes y/o recargas y con las condiciones exigidas en este documento, accederá automáticamente a los beneficios que se han desarrollado en el marco de "el Plan" y que estén disponibles en el momento de la redención.

5.2. PROPIETARIO: El Plan de Fidelización prepago es propiedad de PTC "WOM".

5.3. USUARIO PREPAGO: Para efectos de acceder y reconocer los beneficios de este Plan de Fidelización, se considerará usuario a aquella persona que: i) Haya realizado en debida forma el registro de su línea prepago en WOM, de conformidad con lo dispuesto en los numerales 12 y 13 del artículo 95 del Código Nacional de Policía y Convivencia - Ley 1801 de 2016; ii) Acumule compras de paquetes y/o recargas mensuales mínimas de \$5.000; y iii) Genere consumos de dichas compras de paquetes y/o recargas.

5.4. BENEFICIOS: Se refiere a los incentivos que recibe el usuario prepago WOM miembro en cada actividad comercial que participa de acuerdo con los presentes términos y condiciones. Estos incentivos son intransferibles a otras líneas.

6. TIPOS O CATEGORIAS DE USUARIOS: Esta oferta aplica para todos los clientes Prepago que tengan su línea activa y que cumplan las condiciones exigidas en este documento para acceder a los beneficios. Para este Plan se definieron 3 categorías de acuerdo con la antigüedad que tenga el usuario en WOM:

- VECI: Antigüedad desde 1 mes hasta de menos de 6 meses en WOM.
- COMPA: Antigüedad desde 6 meses hasta menos de 12 meses en WOM.
- LLAVE: Antigüedad igual o mayor a 12 meses en WOM.

WOM podrá cambiar, en cualquier momento, las condiciones para acceder a los beneficios y/o planes de fidelidad, así como los criterios de categorización de los beneficiarios. En consecuencia, los beneficiarios pueden pertenecer y dejar de pertenecer a una categoría específica, bajo las condiciones que se establezcan para tal fin.

7. BENEFICIOS DEL PLAN: PTC entregara a los usuarios que cumplan con los requisitos (entendidos como tener la línea registrada a nombre del cliente en WOM, compras de paquetes y/o recargas acumuladas en el mes en curso desde \$5.000 para las categorías de VECI, COMPA Y LLAVE) de Fidelización los siguientes beneficios:

CATEGORÍA	RANGO DE COMPRAS DE PAQUETES Y/O RECARGAS ACUMULADAS EN EL MES							
	DESDE \$5.000	DESDE \$10.000	DESDE \$15.000	DESDE \$20.000	DESDE \$25.000	DESDE \$30.000	DESDE \$40.000	DESDE \$50.000
	HASTA \$9.999	HASTA \$14.999	HASTA \$19.999	HASTA \$24.999	HASTA \$29.999	HASTA \$39.999	HASTA \$49.999	
VECI	500 MB DE TELEGRAM POR 1 DÍA	500 MB DE TIK TOK POR 1 DÍA	500 MB DE INSTAGRAM POR 1 DÍA	500 MB DE YOUTUBE POR 1 DÍA	500 MB DE SPOTIFY POR 1 DÍA	3 GB DE NAVEGACIÓN POR 2 DÍAS	4 GB DE NAVEGACIÓN POR 3 DÍAS	5 GB DE NAVEGACIÓN POR 4 DÍAS
COMPA	700 MB DE TELEGRAM POR 2 DÍAS	700 MB DE TIK TOK POR 2 DÍAS	700 MB DE INSTAGRAM POR 2 DÍAS	700 MB DE YOUTUBE POR 2 DÍAS	700 MB DE SPOTIFY POR 2 DÍAS	3 GB DE NAVEGACIÓN POR 2 DÍAS	4 GB DE NAVEGACIÓN POR 3 DÍAS	5 GB DE NAVEGACIÓN POR 4 DÍAS
LLAVE	1.2 GB DE TELEGRAM POR 2 DÍAS	1.2 GB DE TIK TOK POR 2 DÍAS	1.2 GB DE INSTAGRAM POR 2 DÍAS	1.2 GB DE YOUTUBE POR 2 DÍAS	1.2 GB DE SPOTIFY POR 2 DÍAS	3 GB DE NAVEGACIÓN POR 2 DÍAS	4 GB DE NAVEGACIÓN POR 3 DÍAS	5 GB DE NAVEGACIÓN POR 4 DÍAS

Los beneficios de capacidad para consumir en las aplicaciones son acumulables entre sí, es decir, si un cliente que pertenece a la categoría VECI tiene compras de paquetes y/o recargas acumulada en el mes de \$5.000 recibirá 500MB DE TELEGRAM por un día, pero si ese mismo cliente hace otra compra de un paquete y/o recarga adicional de \$10.000 en el mismo mes, (para acumular en compras de paquetes y/o recargas del mes \$15.000) se le darán los beneficios correspondientes a los beneficios alcanzados menos el que ya se otorgó (500MB DE TELEGRAM por un día), es decir, el cliente recibirá 500MB de TIKTOK por 1 día y 500MB de INSTAGRAM por 1 día.

Los recursos de las aplicaciones TELEGRAM, TIKTOK, INSTAGRAM, YOUTUBE, SPOTIFY no tienen restricciones, se podrá realizar todas las funciones que la aplicación tenga habilitada en tu equipo móvil y que no requieran de conexiones externas, ejemplos: (1) Envío de mensajes de texto, (2) Envío de mensajes de voz, (3) Reproducción de fotos, videos, (4) Enviar videos, fotos, (5) Recibir notificaciones

desde la aplicación, (6) El servicio de llamadas y video llamadas a través de la aplicación (si aplica), (7) Subir Historias, (8) Revisión y actualización de estados, entre otros. Para conocer las funcionalidades disponibles y las condiciones de uso de las aplicaciones puedes consultarlas en nuestros TyC en <https://www.wom.co/tyc-prepago>.

Para los beneficios de navegación, solo se otorgará el máximo alcanzado. Para explicar este punto se tomará como ejemplo un cliente de la categoría VECl, quien realiza una recarga de \$40.000, este recibirá 4GB de navegación por 3 días más las aplicaciones correspondientes de cada nivel alcanzado (500MB de TELEGRAM por 1 día, 500MB de TIKTOK por 1 día, 500MB de INSTAGRAM por 1 día, 500MB de YOUTUBE por 1 día y 500MB de SPOTIFY por 1 día, pero no recibirá las 3GB de navegación por dos días del sexto nivel (\$30.000)

8. ENTREGA DEL BENEFICIO: WOM cargará automáticamente los beneficios a la línea móvil prepago del usuario cuando el usuario cumpla con las condiciones para acceder al beneficio incluido, enunciado y disponible en este documento y que le resulte aplicable en cada caso concreto.

¿Cómo recibe el usuario estos beneficios?

- Una vez el usuario cumpla con los requisitos (entendidos como: tener la línea registrada a nombre del cliente en WOM, compras de paquetes y/o recargas acumuladas en el mes desde \$5.000) se le entregarán los beneficios automáticamente según a la categoría a la que pertenezca.
- Cuando se cargue el beneficio correspondiente se enviará un SMS de confirmación.
- El usuario recibirá diferentes SMS en donde se dará la información del plan.

Puntos a tener en cuenta:

- Si no se realizan compras de paquetes y/o recargas para completar con el acumulado mínimo en el mes, no se dará ningún beneficio por el plan.
- La acumulación y el conteo de las compras de paquetes y/o recargas se hará con periodicidad mensual. Esto implica que el primero de cada mes se reiniciará el conteo de las compras de paquetes y/o recargas.
- La entrega de beneficios se hará en las siguientes 72 horas después de hacer la compra de paquetes y/o recargas y haber alcanzado un nivel que otorga el beneficio.
- Las compras de paquetes y/o recargas hechas en el mes anterior no se tendrán en cuenta para adquirir los beneficios del nuevo mes.
- Cuanto más tiempo permanezca y más compras de paquetes y/o recargas haga el usuario en Prepago WOM, subirá de categoría y los beneficios serán mejores.
- En caso de comprobarse un fraude con fundamento en nuestros procesos de control, no será tenido en cuenta para la recepción de estos beneficios.

9. ACTUALIZACIONES DEL CATÁLOGO DE BENEFICIOS. El catálogo de beneficios de fidelización será sujeto a cualquier tipo de modificación de acuerdo con las políticas comerciales de WOM y a los cambios que sobre las mismas se realicen en cualquier etapa del año.

10. PETICIONES, QUEJAS O RECLAMOS: Cualquier petición, queja o reclamo relacionado con la prestación de los bienes o servicios por parte de los productos o servicios del catálogo de beneficios de fidelización, así como del proceso para su entrega efectiva, será atendida por los medios obligatorios de atención que WOM ha dispuesto para sus usuarios y que se encuentran expresamente señalados a continuación:

- Portal Web: www.wom.co
- Redes sociales:
- Facebook: <https://www.facebook.com/womcolombia/>
- Línea de atención Nacional: 018000 123 213
- Número corto: *302
- Oficinas físicas: Contamos con más de 100 tiendas a nivel nacional habilitadas para la recepción de PQR, en las cuales también comercializamos servicios. Se pueden consultar en <https://www.wom.co/encuentra-tu-tienda> (filtrar por "tiendas").

Cualquier beneficio otorgado a través del Plan de Fidelización, podrá ser sujeto a decrementos o incrementos de acuerdo con los beneficios que están disponibles en el momento de la redención.

11. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: Conforme a la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y demás decretos reglamentarios, PTC como responsable de los datos personales de sus usuarios, trata la información con las finalidades de Fidelización por ser clientes WOM, de acuerdo con la Autorización previa, expresa e informada que otorgó el mismo, de conformidad con la política de tratamiento datos personales que puede ser consultada en la página web <https://www.wom.co/informacion-importante/proteccion-de-datos-personales>.

- Razón Social: PARTNERS TELECOM COLOMBIA S.A.S. (en adelante "PTC" o la "Compañía")
- NIT.: 901.354.361 - 1
- Dirección: Transversal 23 No. 95-53 piso 2,3,4,5 y 6, Bogotá - Colombia.
- Correo Electrónico: oficialprivacidad@wom.co

12. TERMINACIÓN DEL PLAN: El Plan de Fidelización podrá terminar por los siguientes conceptos: 1. Imposibilidad del desarrollo de la actividad comercial 2. Por criterio exclusivo de PTC, debiendo en este último caso de finalización, anunciar la fecha de cierre previamente en la página web [wom.co](http://www.wom.co).

13. CANALES DE COMUNICACIÓN: El usuario que acceda a los beneficios del Plan de Fidelización podrá recibir comunicados de PTC por medio de correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto (SMS y/o MMS) o vía WhatsApp o Facebook Messenger o a través de cualquier otro medio análogo y/o digital de comunicación creado o por crearse, relacionados con el Plan de Fidelización que en este documento se estipula.

OBLIGACIONES DEL USUARIO: 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 estos y actuar de buena fe durante toda la relación contractual. Si WOM advierte el uso indebido de los servicios, tomará las medidas necesarias para preservar el buen uso de redes y servicios si fuera necesario. Se entiende por uso indebido de los servicios: i) el uso abusivo o fraudulento de los servicios mediante su explotación comercial, incluido, pero no limitado a la reventa, reoriginación de llamadas y uso en plantas telefónicas; y ii) el uso de los servicios 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, WOM podrá dar por terminado el contrato o desactivar la línea móvil.