

Términos y Condiciones Roaming Internacional servicio exclusivo para viajeros a Chile

Oferta válida desde el 04 de junio 2024 y hasta el 30 de junio 2024.

El servicio de Roaming Internacional para viajeros con destino a CHILE se encuentra incluido en el plan pospago sin costo adicional, te permite hacer o recibir llamadas y navegar en internet mientras te encuentras fuera de Colombia y específicamente visitando el país mencionado. No aplica para enviar o recibir SMS.

- 1) COBERTURA: Exclusivo para viajeros WOM cuyo país destino sea CHILE.

Para todos los clientes Pospago WOM del segmento Masivo y Negocios se incluirá dentro de su plan el siguiente paquete de Roaming Internacional sin costo adicional:

| PAQUETES DE DATOS Y VOZ | |
|------------------------------|-----------------------|
| Precio (Impuestos incluidos) | Gratis |
| MB | 5 GB |
| Vigencia | Paquete x 30 días |
| Minutos* | 5 |
| Apps incluidas** | WhatsApp, Waze y Uber |

* Los minutos incluidos en el paquete son a todo destino (Entiéndase todo destino a las llamadas realizadas dentro del país visitado (Chile) y a otros países con cobertura Roaming Internacional WOM). Las llamadas entrantes y salientes serán descontadas por minuto de este cupo asignado.

** Estas apps consumen datos del paquete, pero siguen funcionando una vez agotadas las MB del paquete adquirido a una velocidad de 128kbps. No incluye funcionalidades externas de las Apps.

Tarifas Paquete de datos adicional en Roaming Internacional CHILE

| PAQUETES DE DATOS | |
|------------------------------|------------------|
| Precio (Impuestos incluidos) | \$ 5.000 |
| Vigencia | Paquete x 5 días |
| Capacidad | 1GB |

Tarifas Paquete de voz adicional en Roaming Internacional CHILE

| PAQUETES DE VOZ y SMS | |
|------------------------------|-----------------|
| Precio (Impuestos incluidos) | \$ 12.000 |
| Vigencia | Paquete x 1 día |
| Minutos* | 10 |
| SMS | 10 |

* Los minutos incluidos en el paquete son a todo destino (Entiéndase todo destino a las llamadas realizadas dentro del país visitado y a otros países con cobertura Roaming Internacional WOM). Las llamadas entrantes y salientes serán descontadas por minuto de este cupo asignado.

- 2) Aplica para todos los clientes activados en los planes Pospago persona Natural y Empresas. No aplica para planes de Internet móvil (Planes de solo datos) ni se garantiza su funcionamiento en otros dispositivos como: Módems, MiFi y/o datacards. No se asegura el buen funcionamiento del servicio si el equipo terminal es utilizado como hotspot o punto de acceso WiFi.
- 3) Desde Colombia el usuario podrá activar el servicio y suscribir o comprar paquetes llamando al *302, escribiéndonos al WhatsApp® (+57) 302 7770 000 y en cualquiera de nuestras tiendas propias y también tiene la posibilidad de activar paquetes por demanda (cobro único) con la condición de tener activo un paquete suscrito previamente en el proceso de activación al servicio de Roaming Internacional, estos paquetes por demanda se pueden activar por el canal de WhatsApp® mencionado o llamando al (+57) 302 8008000.
- 4) Para habilitar el servicio, el usuario deberá definir el número de días exactos que desea tenerlo activo. Los paquetes de datos con vigencia de 30 días incluidos sin costo en el plan pospago se suscriben/adquieren durante el proceso de activación del servicio de Roaming Internacional (Servicio exclusivo para viajeros a CHILE) y quedará activo una vez el usuario se registre en una red móvil internacional (Chile).
- 5) Para la compra de paquetes adicionales, el usuario Pospago WOM deberá aprobar las validaciones internas de riesgo crediticio, para ello se tendrán en cuenta las siguientes variables:
 - a) Validación del Score (puntaje) de crédito.
 - b) La(s) línea(s) sobre la(s) que se está realizando la solicitud de activación del servicio de Roaming Internacional, debe tener mínimo 4 meses de antigüedad con WOM y 2 facturas consecutivas del plan pagadas posteriores a la factura de venta.
 - c) El cliente no debe estar en mora. (Se considera mora una o más facturas no pagas al siguiente día del vencimiento).
 - d) El valor máximo de crédito para el servicio del Roaming Internacional será equivalente a dos cargos básicos de la línea.

- e) Tanto el cliente como la línea NO deben tener ninguna marcación por fraude.
 - f) Si se rechaza la solicitud por parte del área de Riesgo Crediticio, el cliente podrá activar el servicio de RI en modalidad prepago.
 - g) Todos los planes tendrán un cupo máximo para crédito con cargo a su factura por concepto de Roaming Internacional dependiendo de su calificación de Score.
- 6) Una vez consumido el 100% del paquete sin costo incluido en su plan pospago, el cobro de los paquetes adicionales que el usuario adquiera se realiza cuando se genere una nueva sesión de datos en el país visitado (Chile).
- 7) La renovación del paquete con vigencia de 24 horas (Paquete de voz) se efectuará 24 horas después de activado el primer paquete utilizado. De igual manera, el sistema validará que el cliente haga uso del nuevo paquete de datos; una vez se detecte esta sesión de datos, se enviará el cobro del nuevo paquete a su factura cíclica siguiente o hasta 3 ciclos posteriores. Durante la renovación del paquete el cliente recibirá un SMS indicando las condiciones de dicha renovación.
- 8) WhatsApp consume datos del paquete. Cuando el usuario consuma toda la cuota en GB de su paquete de datos incluido en su plan pospago WOM, podrá continuar haciendo uso del Chat o mensajería de texto de WhatsApp® sin costo adicional a una velocidad máxima de 128 Kbps por el tiempo que le reste de vigencia al paquete. No se podrá hacer uso de las siguientes funcionalidades: (1) Enviar mensajes de voz; (2) Envío y descarga de fotos, documentos y videos; (3) El servicio de llamadas y video llamadas a través de la aplicación; (4) Subir Historias; (5) Revisión y actualización de estados; (6) Enviar mensajes de difusión; (7) Envío de Gifs o Stickers; (8) Compartir ubicación por WhatsApp®. WOM no es responsable de los servicios, funcionamiento, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados a través de la aplicación WhatsApp®. Las reclamaciones relacionadas con el uso o funcionamiento de la aplicación deberán ser presentadas directamente ante WhatsApp®.
- 9) Las Apps consumen datos del paquete, una vez consumida la totalidad de los GB de su paquete de datos, el usuario podrá continuar haciendo uso de las aplicaciones Waze y Uber a una velocidad de 128 Kbps, con las funciones básicas que ofrezcan las mismas para su correcto funcionamiento.
- 10) El valor de los paquetes de datos y voz incluye IVA del 19% e Impuesto al consumo del 4% de acuerdo con los consumos que superen los 1.5 UVT incluidos los consumos realizados en Colombia y en Roaming Internacional, dentro del periodo de facturación.
- 11) El servicio de Roaming Internacional no es para uso internacional continuo y se considera un uso indebido del mismo cuando supera un periodo de tiempo mayor a 30 días continuos fuera de la República de Colombia, o en el caso de superar 90 días acumulados en un periodo de 3 meses o en caso de mal uso, el servicio de Roaming Internacional puede ser suspendido o cancelado.
- 12) El servicio de desvío de llamadas (Call forwarding) no se encuentra disponible mientras el usuario está usando el Roaming Internacional.

- 13) Para realizar la recuperación de mensajes en el buzón de voz en Roaming Internacional tienen cobro de llamada saliente y se debe marcar al número +573025001000, no se garantiza el funcionamiento de la marcación corta *123.
- 14) Para realizar llamadas a la línea de servicio al cliente se debe marcar al número +57 302 8008000.
- 15) Desde el exterior haciendo uso del servicio de Roaming Internacional las llamadas realizadas a números 01800, 019000 Toll Free (servicios de consulta, calling card, tarjetas de llamadas, llamadas de cobro revertido, etc) descuentan del saldo como llamada saliente.
- 16) El servicio de identificador de llamadas no se garantiza mientras el usuario se encuentra haciendo uso del servicio de Roaming Internacional.
- 17) Aplican políticas de cartera y fraude, en el que se establece un límite para los consumos en Roaming Internacional. Depende del comportamiento de consumo de cada usuario.
- 18) Las velocidades de 4G LTE no se garantizan en el exterior.
- 19) Para los servicios de Datos la velocidad de navegación en Roaming Internacional, dependerá del desempeño de la red en el país visitado.
- 20) Las llamadas a líneas de emergencia del país visitado realizadas en Roaming Internacional no tienen costo.
- 21) Los consumos de datos que genere el equipo terminal por actualización automática de las aplicaciones, enlaces ocultos en sitios web visitados, y otros que resulten imperceptibles para el usuario por la tecnología utilizada, serán descontados del paquete diario.

DESACTIVACIÓN DEL SERVICIO

- 22) El cliente podrá solicitar desactivación del servicio en cualquier momento que lo desee, por medio de los canales dispuestos por WOM: llamando al (+57) 302 8008000, escribiéndonos al WhatsApp® (+57) 302 7770 000 y en cualquiera de nuestras tiendas propias.
- 23) El servicio también se desactivará de forma automática cuando se cumpla el periodo establecido solicitado por el cliente en el momento de la activación.

POLITICA DE USO JUSTO

• INTRODUCCIÓN:

La política de uso justo de WOM como operador de redes y servicios de comunicaciones móviles, tiene 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 los servicios. WOM se reserva el derecho de modificar la presente política en cualquier momento, la cual será efectiva una vez esta sea comunicada en esta URL y es responsabilidad del usuario consultarla de manera periódica.

Condiciones y Restricciones de uso:

- **Uso abusivo o anómalo:** Se considera uso abusivo, el uso o la reventa de líneas o planes por parte de usuarios no residentes o sin vínculos estables en el país de origen que resulten en uso permanente o frecuente de la línea en el proveedor de servicios de Roaming internacional visitado. Se considera uso anómalo, aquel que esté fuera de los indicadores objetivos de uso razonable determinados por los proveedores del servicio de Roaming internacional.
- Indicadores objetivos para control del uso abusivo o anómalo. Los proveedores de servicios de Roaming internacional podrán incluir indicadores objetivos que detecten el uso abusivo o anómalo siempre que se basen en análisis de tráfico, que evidencien la presencia permanente en el país visitado de la línea que hace uso del servicio. Entre otros, los factores de riesgo a considerar son los siguientes:
 - Activación y utilización secuencial de múltiples tarjetas SIM por un mismo cliente cuando se encuentra utilizando el servicio de Roaming internacional.
 - Pruebas objetivas de reventa a personas que no residen ni tienen vínculos estables que impliquen una presencia permanente en el país del proveedor de origen, con fines distintos a viajes periódicos. Se realizan seguimientos al tráfico generado por usuario.
- El servicio de Roaming Internacional se presta a través de diversos operadores de red del país visitado, este servicio está basado en convenios Internacionales que WOM tiene celebrados con diversos operadores de redes. Por lo anterior, el área de cobertura en la que se brinda dicho servicio depende del operador que presta el servicio en Roaming Internacional. De igual forma, la calidad con que se preste dicho servicio dependerá de la calidad que el operador de la red visitada tenga disponible para sus propios usuarios.
- Para los servicios de Roaming Internacional entre los países miembros de la Comunidad Andina (CAN) no aplica la Cobertura Marítima ni Aérea.
- Hacer uso de los servicios de Roaming en dispositivos distintos a los equipos de comunicación personal móvil se considera una violación a las condiciones razonables de uso y generara la cancelación automática y sin previo aviso de la línea con dicho comportamiento.
- En caso de incumplimiento por parte del usuario de esta Política de Uso Justo de Roaming Internacional se procederá con la inactivación del servicio de manera Unilateral por parte de WOM, previa comunicación al usuario.

En caso de que el usuario reitere cualquier actividad considerada como anómala o contraria a la presente Política dará la capacidad a WOM de dar por terminado unilateralmente el contrato por incumplimiento contractual todo en virtud de la regulación vigente aplicable.