

Términos y Condiciones Roaming Internacional Pospago

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

El servicio de Roaming Internacional te permite hacer o recibir llamadas, enviar o recibir SMS y navegar en internet mientras te encuentras fuera de Colombia.

- 1) COBERTURA: WOM tiene los siguientes países disponibles para uso del servicio de Roaming Internacional:

Cobertura en países:

Alemania, Arabia Saudita, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Bahamas, Bélgica, Brasil, Bulgaria, Camerún, Canadá, Catar, China, Corea del Sur, Costa Rica, Croacia, Dinamarca, Egipto, El Salvador, Emiratos Árabes Unidos, España, Estados Unidos, Filipinas, Finlandia, Francia, Grecia, Guatemala, Honduras, Hong Kong, Hungría, India, Indonesia, Irlanda, Israel, Italia, Japón, Luxemburgo, Marruecos, México, Nicaragua, Noruega, Nueva Zelanda, Países Bajos, Panamá, Paraguay, Polonia, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, República Checa, República Dominicana, Rumania, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Turquía, Uruguay.

Tarifas servicio de DATOS y VOZ:

PAQUETES DE DATOS Y VOZ		
Precio (Impuestos incluidos)	\$ 12.000	\$ 24.000
MB	100 MB	250 MB
Vigencia	Paquete x 24 horas	Paquete x 24 horas
Minutos*	5	5
Apps incluidas**	WhatsApp, Waze y Uber	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 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 para Voz y SMS en Roaming Internacional

PAQUETES DE VOZ y SMS	
Precio (Impuestos incluidos)	\$ 12.000
Vigencia	Paquete x 24 horas
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 Negocios. 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 y corresponden a la misma oferta de paquetes de datos disponibles en la activación.
- 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 24 horas se suscriben/adquieren durante el proceso de activación del servicio de Roaming Internacional y quedará activo una vez el usuario se registre en una red móvil internacional.
- 5) Aún si el país destino del usuario es un país miembro de la CAN, el cliente deberá solicitar activación por medio de los canales de atención dispuestos para ello.
- 6) 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 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 a una o más facturas no pagas al siguiente día del vencimiento).

- d) Todos los planes tendrán un cupo máximo para crédito con cargo a su factura para compra de paquetes. Este cupo es único por plan y es compartido con otros servicios con cargo a la factura como por ejemplo paquetes de Larga Distancia Internacional, entre otros paquetes que se habiliten con esta modalidad de cobro. El valor máximo de crédito es asignado por WOM de acuerdo con las políticas de compañía y podría ser modificado en cualquier momento.
 - 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.
- 7) El cobro de los paquetes se realiza cuando el usuario genere una sesión de datos en cualquiera de los países descritos en la cobertura.
- 8) La renovación del paquete con vigencia de 24 horas 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, que será automáticamente por el periodo solicitado por el cliente.
- 9) WhatsApp consume datos del paquete. Cuando el usuario consuma toda la cuota en MB de su paquete de datos, 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®.
- 10) Las Apps consumen datos del paquete, una vez consumida la totalidad de los MB 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.
- 11) El valor de los paquetes de datos 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.
- 12) 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 igual o 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.

- 13) El servicio de desvío de llamadas (Call forwarding) no se encuentra disponible mientras el usuario está usando el Roaming Internacional.
- 14) 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.
- 15) Para realizar llamadas a la línea de servicio al cliente se debe marcar al número +57 302 8008000.
- 16) 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.

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 destinos incluidos en la cobertura del servicio de Roaming Internacional están sujetos a cambios a criterio de WOM. Se recomienda verificar si en el país al que viaja el servicio se encuentra disponible.
- 22) 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

- 23) 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.
- 24) 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

• 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 que presta WOM está basado en convenios Internacionales que 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 reiterare 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.

Términos y condiciones Comunidad Andina de Naciones (CAN)

- La Decisión 854 de la CAN (Comunidad Andina de Naciones), en sus disposiciones elimina a partir del 01 de enero de 2022 para los clientes Pospago, los cargos de Roaming Internacional entre los países miembros (Bolivia, Ecuador y Perú).
-
- Solo aplica para planes pospago contratados en Colombia

Tarifas de voz y SMS	3 destinos
Datos	Descuenta del plan Pospago WOM
Llamadas entrantes y salientes Entre países CAN	Descuenta del plan Pospago WOM
Llamadas salientes a otros países NO CAN	Descuenta del Paquete de Roaming de Voz y SMS contratado
SMS Saliente Entre países CAN	Descuenta del plan contratado
SMS Saliente a otros países NO CAN	Descuenta del Paquete de Roaming de Voz y SMS contratado
SMS Entrante	Gratis

- Independientemente que el cliente visite un país miembro de la CAN, deberá realizar la activación previa y expresamente del servicio de Roaming Internacional, para que pueda hacer uso de los servicios de voz, datos y SMS en el exterior.
- Las llamadas realizadas a un país que no sea miembro de la CAN no están incluidas, las cuales se descontarán por minutos del paquete de Voz y SMS contratado. Por ejemplo, si el cliente se encuentra en Bolivia y realiza una llamada a Estados Unidos, los minutos que use no serán descontados de los minutos de su plan pospago, sino serán cobrados del paquete contratado.
- Los usuarios podrán consumir los servicios de voz, datos y SMS, según el plan pospago contratado en Colombia.

Política de uso Justo para Roaming Internacional - CAN

Para garantizar la calidad y evitar el uso permanente de los servicios de llamadas, SMS y/o datos por parte del suscriptor fuera de Colombia en modalidad Roaming Internacional entre los países miembros de la comunidad andina, WOM determina la siguiente política:

- El cliente deberá contar con un plan en modalidad Pospago que se encuentre vigente y activo.
- La línea móvil del cliente deberá haber registrado tráfico dentro de la red de WOM (en Colombia) previo a la utilización de los servicios de Roaming Internacional entre los países miembros de la Comunidad Andina.
- El cliente debe solicitar al área de Servicio al Cliente la activación del servicio de Roaming Internacional entre los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones.
- El servicio de Roaming Internacional entre los países miembros de la Comunidad Andina de Naciones no son para Uso Internacional Permanente.

Se considerará que existe un Uso Internacional Permanente cuando se presente cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Cuando el usuario haya hecho uso de los servicios de Roaming Internacional entre los países miembros de la Comunidad Andina por un periodo igual o mayor a tres (3) meses continuos fuera del país, sin haber registrado tráfico nacional dentro de la red de WOM en el periodo señalado o;
2. Cuando el tráfico de Voz o SMS estando en Roaming Internacional entre los países miembros de la Comunidad Andina, durante el ciclo de facturación corriente:
 - a. Sea mayor al promedio de tráfico de Voz o SMS consumidos por el usuario durante los últimos 3 meses dentro del Territorio Nacional o,
 - b. Sea mayor a 250 minutos y/o SMS.
3. Cuando el tráfico de datos estando en Roaming entre los países miembros de la Comunidad Andina sea mayor al promedio de MB consumidos por el usuario durante los últimos 3 meses dentro del Territorio Nacional. Para lo anterior, se tomará en cuenta los Datos de Navegación Libre y el de las Aplicaciones.

En caso de que el usuario cometa cualquiera de las prácticas señaladas en los puntos 1, 2, y 3 WOM procederá a suspender previo aviso y de forma temporal el servicio de Roaming Internacional.

