

Términos y condiciones Roaming Internacional Prepago

Oferta válida desde el 08 de enero de 2025 hasta el 31 de enero del 2025.

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.

Cobertura, Tarifas Voz y SMS:

Grupo 1

Cobertura del servicio para los siguientes países: Alemania, Arabia Saudita, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Bahamas, Bélgica, Brasil, Bulgaria, Canadá, Catar, Camerún, Chile, China, Corea del Sur, Costa Rica, Croacia, Dinamarca, Egipto, Emiratos Árabes, El Salvador, 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, Republica Checa, Rep. Dominicana, Rumania, Suecia, Sudáfrica, Suiza, Turquía y Uruguay. La tarifa de las llamadas entrantes desde números del país visitado y salientes hacia números del país visitado es de \$1.500 COP el minuto, la misma tarifa aplica para llamadas desde o hacia Colombia. Las llamadas entrantes y salientes a países fuera del visitado tienen un costo de \$2.900 COP el minuto. El SMS enviado o saliente tiene un costo de \$275 COP, el SMS recibido o entrante no tiene costo. Todas las tarifas indicadas incluyen impuestos.

Grupo CAN

Cobertura del servicio para los siguientes países: Bolivia, Ecuador y Perú. La tarifa de las llamadas entrantes y saliente entre estos países incluyendo Colombia es de \$275 COP el minuto, el SMS enviado o saliente tiene un costo de \$275 COP, el SMS recibido o entrante no tiene costo y las llamadas entrantes y salientes a países fuera del grupo CAN, tienen un costo de \$2.900 COP el minuto. Todas las tarifas indicadas incluyen impuestos.

Los SMS recibidos no tienen costo.

Tarifas por demanda para los servicios de voz:

| Origen | Tarifa por minuto para las llamadas entrantes o salientes sin impuestos | IVA 19% | Impuesto al consumo 4% | Tarifa minuto con impuestos incluidos | Vigencia |
|---------|---|---------|------------------------|---------------------------------------|-------------|
| Grupo 1 | \$1.220 | \$232 | \$49 | \$1.500 | Por demanda |

| | | | | | |
|-------------|-------|------|-----|-------|-------------|
| Países CAN* | \$224 | \$42 | \$9 | \$275 | Por demanda |
|-------------|-------|------|-----|-------|-------------|

*Países CAN: Bolivia, Ecuador y Perú.

Los servicios por demanda de voz y sms estarán disponibles siempre y cuando usted tenga activo el servicio de Roaming Internacional.

De acuerdo con la Decisión 854 de la CAN, la eliminación de costos adicionales para el servicio de Roaming Internacional a partir del 1 de enero de 2022 únicamente aplica para planes pospago.

Tarifas de datos:

1. El servicio de datos es activado mediante paquetes elegidos por el cliente en el proceso de activación.

| Capacidad | Tarifa paquete de datos sin impuestos | IVA 19% | Tarifa Paquete de datos con impuestos incluidos | Vigencia |
|-----------|---------------------------------------|---------|---|----------|
| 100 MB | \$10.924 | \$2.076 | \$13.000 | 1 día |
| 250 MB | \$21.849 | \$4.151 | \$26.000 | 1 día |

2. La vigencia de 1 día para los paquetes datos corresponde a 24 horas, las cuales inician desde el momento en que el paquete se activa cuando el terminal móvil se registra en una red extranjera de acuerdo con la cobertura.
3. El usuario podrá suscribir o comprar paquetes programando su fecha de desactivación por la opción "número de días" marcando al *888# opción 6, escribiéndonos al WhatsApp® (+57) 302 7770 000, llamando a servicio al cliente *302 o en cualquiera de nuestras tiendas propias. Cuando el usuario tenga suscrito un paquete de datos de Roaming Internacional y viaje a un país diferente a la cobertura del grupo al que corresponde el paquete de datos, dicho paquete no se podrá entregar y no se genera cobro. Para los servicios por demanda de voz y SMS su funcionamiento será normal para los dos grupos de países.
4. Para poder utilizar el servicio de Roaming Internacional prepago de WOM usted debe ser un cliente activo con los servicios de WOM, pero podemos bloquear o restringir el servicio de Roaming Internacional si deja de ser un cliente activo de WOM. Para habilitar el servicio, el usuario deberá elegir si desea activarlo con carácter indefinido o por un número de días determinado. Los paquetes de datos con vigencia de un día (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. El cobro de los paquetes se realiza cuando el usuario genere una sesión de datos en cualquiera de los países descritos en la cobertura.
6. La renovación del paquete con vigencia de 1 día se efectuará a las 24 horas después del primer paquete utilizado o cuando el cliente haga una sesión de datos posterior a la terminación de la vigencia del paquete precedente, siempre y cuando tenga saldo de recarga, durante la renovación del paquete el cliente recibirá un SMS indicando las condiciones de dicha renovación.
7. Los usuarios prepago deben contar con saldo de recarga mínimo de \$13.000 durante su viaje, para que se activen los paquetes de datos suscritos al servicio de Roaming Internacional.
8. 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®, Waze, y Uber sin costo adicional a una velocidad reducida de 128 Kbps por el tiempo que le reste de vigencia al paquete. Para el uso de WhatsApp con velocidad reducida de 128 kbps, 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 su ubicación por WhatsApp®; en caso de requerir datos o capacidades adicionales, el usuario tiene la posibilidad de adquirir o comprar paquetes por demanda llamado al *888#. WOM no es responsable de los servicios, funcionamiento, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados a través de las aplicaciones WhatsApp®, Waze y Uber. Las reclamaciones relacionadas con el uso o funcionamiento de las aplicaciones deberán ser presentadas directamente ante WhatsApp®, Waze y Uber.
9. El valor de los paquetes de datos incluye IVA del 19% e impuesto 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.
10. 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; En caso de mal uso de servicio, el servicio de Roaming Internacional puede ser suspendido o cancelado.
11. El servicio de desvío de llamadas (Call forwarding) no se encuentra disponible mientras el usuario está usando el Roaming Internacional.
12. 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.
13. Para realizar llamadas a la línea de servicio al cliente se debe marcar al número +57 3028008000.
14. 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.

15. El servicio de identificador de llamadas no se garantiza mientras el usuario está usando el Roaming Internacional.
16. WOM se reserva el derecho a modificar, aclarar, o adicionar estos T&C en cualquier momento y por cualquier motivo. Los términos y condiciones vigentes estarán publicados en <https://www.wom.co/tyc-prepago>

