



## CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO EN MODALIDAD PREPAGO.

### EL SERVICIO

Nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija de telefonía móvil, mensajes de texto (SMS) y/o internet en modalidad prepago. Para hacer uso de estos servicios, deberá hacer una recarga por la suma de dinero que desee consumir.

Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

### PRECIO Y SALDO

En el siguiente enlace <https://www.movistar.com.co/prepago> o en cualquiera de nuestros Medios de Atención, encontrará la siguiente información.

#### 1. TARIFAS

- A. Tarifa minuto a mismo operador
- B. Tarifa minuto a otro operador
- C. Tarifas elegidos
- D. Tarifa minuto a fijo nacional
- E. Tarifas larga distancia internacional
- F. SMS al mismo operador
- G. SMS a otro operador
- H. Tarifa de uso de internet (en megabyte = MB)

#### 2. SALDO

- A. Fecha de vencimiento de su recarga
- B. Cuánto dinero queda de su recarga

### TRANSFERENCIAS DE SALDO

La vigencia de las recargas es de mínimo 60 días. Si durante la vigencia no consume todo el valor de su recarga, el saldo se sumará automáticamente a cualquier nueva recarga que haga dentro de los 30 días siguientes.

Si no hace una recarga dentro de los 30 días siguientes a que se venza su recarga, el saldo que no haya consumido se perderá salvo que hayamos ofrecido recargas con vigencia superior o indefinida.

### ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio de calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer las áreas de cobertura y calidad entre a: <https://www.movistar.com.co>

La velocidad y acceso del servicio de internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

### CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Lo compensaremos mensualmente por las deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirán mes a mes, por mensaje de texto gratuito, información de los minutos que serán sumados a su saldo por llamadas caídas.

### PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo, y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer este procedimiento, por favor acérquese al operador al cuál se quiere cambiar. El operador hará el trámite y se demora máximo 3 días.

### DESACTIVACIÓN POR NO USO

Cuando no haga uso del servicio (no genere ni reciba comunicaciones, ni active tarjetas prepago o recargas y no tenga saldos vigentes), durante más de dos meses, podremos desactivar su línea y darle el número a otra persona. Previo aviso de 15 días hábiles de anticipación.

## PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO

1) Pagar por los servicios prestados. 2) Suministrar información verdadera. 3) Hacer uso adecuado de los equipos, la SIM, los servicios. 4) No divulgar ni acceder a pornografía infantil. 5) Avisar al proveedor en caso de robo o pérdida. 6) Usar equipos homologados. 7) abstenerse de usar equipos hurtados.

## SERVICIOS FUERA DEL PAÍS ROAMING

Éste es un servicio adicional. Los costos de Roaming dependen del país a donde viaje, los distintos planes de este servicio los encontrará en el siguiente enlace <https://www.movistar.com> Para desactivar su servicio de Roaming Internacional puede solicitarlo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención. Debe decidir por cuánto tiempo lo activa. El límite de su gasto en voz y datos será determinado por el valor de la recarga y el valor del minuto y del SMS. Al llegar al país que visite le enviaremos un mensaje de texto a su teléfono con las tarifas que aplican, también puede consultarlas previamente a través de nuestros medios de Atención. Mientras tenga su Roaming activado le enviaremos un mensaje de texto gratuito diariamente informándole su consumo y saldo disponible.

## TERMINACIÓN

Puede desactivar su línea cuando quiera haciendo su solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención.

## CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrate a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS) (chistes, Tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de su saldo. La empresa que le presta el servicio deberá enviarle un SMS en el que le informe el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo.

Al código que le indique el operador envíe la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos desde un código corto. Envíe "SERVICIOSALIR" o "SERVICIOCANCELAR" para cancelar la suscripción de determinado servicio, Reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envíe ver para ver todas las suscripciones de ese código corto en particular.

Si quiere que le dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puede inscribirse en el registro de número excluidos (RNE) en cualquiera de nuestros Medios de Atención o en la siguiente página web: <https://www.movistar.com>

## CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1. Nuestros medios de atención son: Oficinas físicas, Página web, redes sociales, líneas de atención gratuitas disponibles las 24 horas todos los días
2. Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios de atención y le responderemos máximo en 15 días hábiles
3. Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo, esto se llama silencio administrativo positivo.
4. Si no está de acuerdo con nuestra respuesta tiene la opción de responder en los próximos 10 días hábiles siguientes en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, enviemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) quién resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

## **ANEXO AL CONTRATO UNICO DE SERVICIOS MOVILES Y A LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO MOVIL PREPAGO**

El presente anexo forma parte del Contrato Único de servicios móviles y de las Condiciones Generales del servicio móvil prepago, por lo que vinculan a los suscriptores y usuarios respecto de:

**Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.** El CLIENTE declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente Contrato, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (II) El CLIENTE o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP (Telefónica) y que puedan ser consultadas por ésta; (III) en desarrollo de su objeto social, no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a Telefónica y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. El CLIENTE se obliga con Telefónica a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite Telefónica, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a Telefónica para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL CLIENTE

**Tratamiento de Datos Personales.** El titular de los datos personales autoriza a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC – Telefonica- (Av. Suba No.114 A-55 de Bogotá, tel. 091 7050000) para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométricos, de servicios, comercial, de contacto, y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones y el cálculo de riesgo económico o crediticio (de manera irrevocable), para campañas comerciales, publicitarias o de cobranza a través de los siguientes medios: correo electrónico, mensajes cortos, llamadas telefónicas, mensajería por aplicaciones o web, y demás que en el futuro implemente Telefónica como canales de contacto; para la publicación de directorios telefónicos, la prevención y control de fraudes, y para beneficio propio o de terceros con los que Telefónica haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior. La información para el cálculo de riesgo crediticio podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales Telefónica celebre convenios comerciales en favor de los titulares. Los datos serán tratados de conformidad con las Políticas para el Tratamiento de Datos Personales que se encuentran a disposición de los interesados y/o titulares de los datos en la página web [www.movistar.co](http://www.movistar.co) El titular de los datos tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales. Los datos biométricos son datos sensibles y el titular no está obligado a autorizar su tratamiento, estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos.

**Acceso a Contenidos Ilícitos.** El CLIENTE deberá observar las siguientes prohibiciones y deberes: Prohibiciones. El usuario no podrá: a) Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad. b) Alojarse 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. c) Alojarse en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberes. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los

residentes en Colombia, el usuario deberá: 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. 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. El incumplimiento de estas prohibiciones y deberes acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002, o en sus modificaciones.