

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 www.sumamovil.com.co/aliados/ 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 a 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

TRANSFERENCIA 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 le hayamos ofrecido recargas con vigencia superior o indefinida.

ÚNICAS LIMITACIONES

Le garantizamos un servicio con 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: www.sumamovil.com.co/cobertura/

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.

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Su número es suyo, y se lo puede llevar a cualquier operador que desee. Para conocer este procedimiento acérquese al operador al cual se quiere cambiar. El operador hará el trámite que se demora máximo **1 día**.

DESACTIVACIÓN POR NO USO

Cuando no haga uso del servicio (no reciba ni genere comunicaciones, ni active tarjetas prepago o recargas y no tenga saldos vigentes), durante más de **2 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 y los servicios
- 4) no divulgar ni acceder a pornografía infantil
- 5) avisar al operador en caso de robo o pérdida
- 6) usar equipos homologados
- 7) abstenerse de usar equipos hurtados
- 8) hacer uso adecuado de su derecho a presentar PQR
- 9) actuar de buena fe.

SERVICIOS FUERA DEL PAÍS (ROAMING)

Este 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 www.sumamovil.com.co/aliados/. Para activar 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, segundo y MB. Al llegar al país que visita le enviaremos un mensaje de texto a su teléfono con las tarifas que le aplican. También puede consultarlas previamente a través de nuestros Medios de Atención. Mientras tenga el 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 debe enviarle un SMS en el que le informe el precio total, la descripción del servicio y lo que debe hacer si desea cancelarlo. Si tiene quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntelos a la empresa responsable o en nuestros Medios de Atención y le ayudaremos a comunicarlos a esta.

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 "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", 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 Números Excluidos (RNE) en cualquiera de nuestros Medios de Atención o en la siguiente página web: www.siust.gov.co/siust/mercado/solicitud.jsp

CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1

Nuestros medios de atención son: oficinas físicas, página web, red social y líneas telefónicas gratuitas

2

Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo **15 días hábiles**.

3

Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

4

Tiene la opción de insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, envíenos su reclamo directamente a la SIC, quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio apelación.

ANEXO QUE HACE PARTE INTEGRAL DE LAS CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO EN MODALIDAD PREPAGO

PROHIBICIONES PARA PREVENIR EL ACCESO DE MENORES DE EDAD A INFORMACIÓN PORNOGRÁFICA:

El USUARIO del servicio deberá dar estricto cumplimiento a la normatividad orientada a prevenir el acceso de menores de edad a cualquier modalidad de información pornográfica, a impedir el aprovechamiento de redes globales de información con fines de explotación sexual infantil u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual con menores de edad, en especial las disposiciones contenidas en las Leyes 679 de 2001, 1336 de 2009, en el Decreto 1524 de 2002 y en el Código Penal, artículos 218 y 219 A.

En tal sentido, la Ley 679 de 2001, en su artículo 7, establece:

“PROHIBICIONES. Los proveedores o servidores, administradores y usuarios de redes globales de información no podrán:

- 1. Alojarse en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad.*
- 2. 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.*
- 3. Alojarse en su propio sitio vínculos o links, sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad”*

Por su parte, el Artículo 8 de la misma Ley señala:

“DEBERES. Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, los proveedores, administradores y usuarios de redes globales de información deberán:

- 1. 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.*
- 2. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad.*
- 3. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad.*
- 4. 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”*

De igual forma, el Decreto 1078 de 2015, que compila el Decreto 1524 de 2002 (Capítulo Primero, Título Décimo), ordena que las partes se obligan a disponer de procedimientos y aplicaciones para el cumplimiento de la legislación establecida, en cuanto al bloqueo de URL con contenido de

pornografía infantil. En este sentido SUMA MÓVIL S.A.S. se obliga a consultar y bloquear las URL publicadas en la página del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el objetivo de prevenir y combatir la pornografía infantil en internet.

AUTORIZACIÓN SOBRE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En atención a lo dispuesto por la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes o complementarias el USUARIO del servicio autoriza expresamente a SUMA MÓVIL S.A.S. para recolectar, usar, circular, suprimir, transferir o transmitir sus datos personales, con fines contractuales, administrativos, financieros y en general aquellos que resulten necesarios en la relación suscitada entre las partes; de igual forma autoriza para que SUMA MÓVIL S.A.S. para utilizar los datos personales suministrados en la elaboración de base de datos con fines comerciales o publicitarios, distintos a los directamente relacionados con los fines para los que fueron entregados y compartirlos con terceros con los cuales SUMA MÓVIL S.A.S. tenga establecidas alianzas comerciales o publicitarias.

Cuando el USUARIO requiera la actualización, modificación, supresión o revocatoria de la autorización de datos personales otorgada, podrá acudir a los mecanismos de atención al cliente dispuestos por SUMA MÓVIL S.A.S., en tal sentido, el USUARIO podrá: (i) conocer, actualizar y rectificar sus datos personales; (ii) solicitar prueba de la autorización otorgada al Responsable o encargado del Tratamiento de datos, salvo cuando haya lugar a las excepciones señaladas en las disposiciones legales mencionadas, en relación con las cuales no es necesaria la autorización correspondiente; (iii) ser informado por parte del Responsable o Encargado del tratamiento de datos, sobre la finalidad o uso que se le dará a dichos datos; (iv) revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos, siempre y cuando no tenga una obligación legal o contractual que lo obligue a permanecer en la base de datos; (v) acceder de forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

El USUARIO declara de manera voluntaria que: (i) sus ingresos y los recursos utilizados en la ejecución de la relación suscitada entre las partes, 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 USUARIO o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y aquellas establecidas por los organismos correspondientes en la lucha anticorrupción y financiación al terrorismo nacionales o internacionales; (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 SUMA MÓVIL S.A.S. y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. En este sentido el USUARIO deberá entregar información veraz y verificable y actualizará 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 que sea solicitado por SUMA MÓVIL S.A.S. El incumplimiento de dichas obligaciones dará lugar a terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que se tenga con el USUARIO.