



## 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.setroc.co](http://www.setroc.co) 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
  - b. 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

### TRANSFERENCIA DE SALDO

La vigencia de las recargas es de mínimo 60 días. 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:

<http://www.movistar.co/web/portal-col/atencion-cliente/cobertura-tecnologia-acceso>

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 cuál se quiere cambiar. El operador hará el trámite y se demorará 1 día.

### LARGA DISTANCIA

Nos comprometemos a usar el operador de larga distancia que nos indiques, para lo cual debes marcar el código de larga distancia del operador que elijas. Sin embargo, también puedes hacerlo a través de nuestro código de larga distancia internacional 00494.

### 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.

#### 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. 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 "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: <http://www.siest.gov.co/siest/mercado/solicitud.isp>.

#### CÓMO COMUNICARSE CON NOSOTROS (MEDIOS DE ATENCIÓN)

1. Nuestros medios de atención son: Página web, redes sociales, líneas telefónicas gratuitas.
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 insistir en su reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para usted, pasemos su reclamo directamente a la SIC (Superintendencia de Industria y Comercio) para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.