



## **TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO MÓVIL PREPAGO**

### **PLAY MÓVIL COLOMBIA S.A.S.**

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante las “Condiciones”) contienen las previsiones que regularán el servicio de comunicaciones móviles en la modalidad prepago (en adelante el “Servicio”) comercializado por **Play Móvil Colombia S.A.S.** identificada con NIT No. 901.672.617-5. El Servicio es prestado por el operador móvil virtual **SUMA MÓVIL S.A.S.**

El usuario que adquiere el Servicio (en adelante el “Usuario”) debe leer atentamente, entender y aceptar estas Condiciones. Las Condiciones pueden ser modificadas por Play Móvil en cualquier momento. Comunicaremos cualquier cambio en las presentes Condiciones un mes antes de que dichos cambios entren en vigor.

El Usuario reconoce y acepta que es mayor de edad y que tiene capacidad legal para aceptar y suscribirse a las presentes Condiciones. Si el Usuario es una persona jurídica, quien acepta las presentes Condiciones reconoce y acepta que está autorizado para suscribirse a las mismas.

#### **1. Servicios.**

El servicio de comunicaciones móviles en la modalidad prepago, (el Servicio) consiste en permitir al Usuario recibir y hacer llamadas telefónicas (líneas fijas, líneas móviles, etc.), el envío y recibo de mensajes de texto (SMS) y navegación en internet. Para hacer uso de los Servicios, el Usuario previamente deberá realizar una recarga por la suma de dinero que desea consumir, a través de los canales de recargas habilitados para ello.

Los planes, sumas de recargas, bonos, promociones y demás información acerca de los Servicios, se encuentran detallados en nuestra web: [www.playmovil.co](http://www.playmovil.co)

#### **2. Características del Servicio.**

El cobro de los Servicios en relación con las llamadas de voz, se realizarán por segundos consumidos, de conformidad con el paquete o promoción que haya elegido el Usuario. Para los datos de navegación de internet, el cobro se realizará según consumo en Megabyte (MB)<sup>1</sup> o Gigabyte (GB)<sup>2</sup> de conformidad con el paquete o promoción que haya elegido el Usuario.

El Usuario podrá consultar su saldo en línea, en cualquier momento y de manera gratuita, a través de cualquiera de las siguientes opciones:

---

<sup>1</sup> Megabytes (MB) 1MB = 1.000 Kbps

<sup>2</sup> Gigabyte (GB) 1GB = 1024 MB Kbps

- Marcando desde el celular \*104#
- Ingresando a nuestra página web (con usuario y contraseña)
- Ingresando a la App Móvil de Play Móvil
- Llamado a la línea fija nacional al 01 8000 160090

Para hacer uso del Servicio es imprescindible que el Usuario cuente con un dispositivo homologado en Colombia y soportar tecnología HSDPA+, UMTS en la banda 1900Mhz y LTE en la banda (AWS)-(1700/2100). En el evento de que el dispositivo no esté homologado, el Usuario deberá realizar la solicitud de homologación ante la Comisión Reguladora de Comunicaciones (CRC) ingresando al link [www.crc.com.gov.co](http://www.crc.com.gov.co) opción “Atención al Ciudadano”- “Solicita la Homologación de un modelo de Celular”, este trámite no tendrá ningún costo para el Usuario y en un plazo de 10 días hábiles la CRC responderá a su solicitud de homologación del dispositivo.

La disponibilidad de redes 4G LTE también dependerá del sector geográfico donde se encuentre el Usuario, por lo tanto, de no contar con esta cobertura en redes 4G LTE, el dispositivo se conectará a la red disponible.

La velocidad de navegación dependerá de la zona de cobertura, la congestión de red, la intensidad de señal, condiciones meteorológicas, entre otros factores. En este sentido, la cobertura y las velocidades máximas de descarga podrán ser:

<b>Velocidad</b>	<b>4G LTE</b>	<b>4G HSPA</b>	<b>3.5 G</b>	<b>2.5G (GPRS-EDGE)</b>
Descarga	Hasta 10.000 Kbps	Hasta 5.000 Kbps	Hasta 1.400 Kbps	Hasta 124 Kbps
Subida	Hasta 5.000 Kbps	Hasta 2.500 Kbps	Hasta 700 Kbps	Hasta 64 Kbps

En todo caso los servicios prestados por Suma Móvil S.A.S. dependerán de la cobertura y disponibilidad entregada por su operador de red. Para más información sobre la cobertura, entra a nuestra web: [www.playmovil.co](http://www.playmovil.co).

Ni Play Móvil ni Suma Móvil S.A.S. serán responsables directos o indirectos del funcionamiento o contenido de las aplicaciones de terceros que el Usuario descargue en su dispositivo, y, por tanto, el Usuario reconoce y acepta que es el único responsable de las descargas de dichas aplicaciones y de las acciones derivadas del uso de esas aplicaciones que pueden tener involucrados medios de pago, compras al interior de la aplicación, verificación de autor de la aplicación, entrega de datos personales, o cualquier otra eventualidad que pueda llegar a acarrear el uso de dichas aplicaciones. Es por ello que en ningún caso y por ningún motivo, nuestros desarrolladores, proveedores, aliados, afiliadas, empleados, incluyendo distribuidores y licenciantes de contenido, serán responsables de daños y perjuicios directos, indirectos, punitivos, incidentales, especiales, resultantes o de otra naturaleza, incluyendo pérdida de ganancias, que resulten o en cualquier forma se relacionen con el uso de los Servicios prestados por Suma Móvil S.A.S. a través de Play Móvil.

El Servicio, en concreto el acceso a internet o datos, se presta sin bloqueo a páginas web o el uso de aplicaciones en la red, excepto aquellos sitios que por disposición legal estén prohibidos o con acceso restringido (por ejemplo, pornografía infantil) y de aplicaciones (robots, spider, algún otro dispositivo automático, o proceso manual para

controlar el servicio) o intenten obtener el servicio de navegación de forma gratuita o que interfiera con el adecuado funcionamiento de la red.

El Usuario se compromete a un uso correcto de los Servicios y por tanto no podrá usar los Servicios para fines distintos a la comunicación contratada, no podrá comercializar o revender los Servicios para su propio lucro y beneficio. En caso de que se detectase estas conductas, Play Móvil podrá restringir o cancelar el acceso al Servicio sin previo aviso, e incluso conllevará la desactivación de la línea, terminando así la relación comercial con el Usuario.

### **3. Recargas y forma de pago.**

Para el uso del Servicio es necesario que el Usuario adquiera la Tarjeta SIM en cualquiera de los canales de venta autorizados que se encuentran detallados en nuestra página web: [www.playmovil.co](http://www.playmovil.co). Los precios se encuentran detallados en dicha web.

Play Móvil cuenta con una variedad de opciones de recargas, paquetes, planes, promociones y beneficios relacionados con los Servicios, discriminados por capacidad de navegación, minutos, Megabytes, etc. Contamos con diferentes opciones para que elijas como quieres usar el Servicio (paquetes de datos, voz, mensajería, paquetes solo datos o sólo voz, etc.). Todos nuestros productos y planes los podrás encontrar en nuestra página web: [www.playmovil.co](http://www.playmovil.co).

Para realizar una recarga, el Usuario podrá efectuarla a través de cualquiera de estas opciones:

- A través de nuestra página web: [www.playmovil.co](http://www.playmovil.co).
- Mediante la App de Play Móvil
- En los puntos físicos u online de recarga autorizados que se encuentran publicados en nuestra página web: [www.playmovil.co](http://www.playmovil.co).

Los pagos que se realicen por medios digitales u online deberán ser realizados por el titular de la tarjeta débito/crédito y seguir las instrucciones dadas por la pasarela bancaria o de pago establecida. Las transacciones quedan sujetas a validación por el tercero recaudador o financiero. Se le recomienda al Usuario hacer una lectura a las condiciones aplicables por las entidades financieras o recaudadoras para el pago de los Servicios. El pago de los Servicios queda efectuado cuando el Usuario reciba la confirmación del pago a través de un mensaje de texto, confirmación por correo electrónico o por cualquier otro medio de notificación.

Las recargas cuentan con una vigencia definida de hasta 60 días. Sin embargo, pasados los días de vigencia de la recarga y si el Usuario tiene saldo a favor, puede utilizarlo, solo debe hacer una nueva recarga durante los 30 días calendario siguientes para gastar el saldo inicial.

El Usuario reconoce que podrá perder la línea si pasan 60 días sin recarga o sin recibir ningún tipo de tráfico. Todas las condiciones aplicables a las recargas, paquetes, planes, ofertas, promociones, etc., están disponibles en nuestra página web: [www.playmovil.co](http://www.playmovil.co)

El servicio de voz será a todo destino fijo o móvil nacional. No se incluyen minutos a destinos especiales como equipos satelitales en el territorio nacional, no incluyen

minutos de larga distancia internacional.

#### **4. Activación de la Tarjeta SIM.**

La activación de la Tarjeta SIM se puede realizar por cualquiera de los siguientes medios:

- Por medio de mensaje USSD digitando desde el celular \*456\*CC\*AAAA# y tecla llamar. (CC: número de Identificación, AAAA: El año de Expedición)
- A través de nuestra página web [www.playmovil.co](http://www.playmovil.co)
- Llamando desde tu línea Play Móvil \*789 o a través la línea fija nacional 01 8000 160090.

#### **5. Pérdida, hurto o reposición de la Tarjeta SIM.**

En caso de pérdida, hurto, daños, cambio de teléfono o cambio de tecnología de la Tarjeta SIM, el Usuario podrá solicitar su reposición. Para esto, el Usuario tiene diferentes opciones para solicitar dicha reposición:

- A través de los canales autorizados o nuestros puntos de venta.
- A través de nuestra página web: [www.playmovil.co](http://www.playmovil.co)

El Usuario debe volver a pagar el valor de la Tarjeta SIM, valor que se le indicará en el momento en que solicite la reposición. Dicha Tarjeta SIM no tiene activado saldos promocionales, sin embargo, si antes de la pérdida, hurto o cambio de tecnología el Usuario tenía recursos, éstos se trasladan a la nueva Tarjeta SIM.

Se le recomienda al Usuario que en el evento de solicitar la reposición de la Tarjeta SIM por pedida o hurto, es posible que en el tiempo transcurrido entre el momento de la eventualidad y el bloqueo de la línea sus recursos hayan sido usados parcial o totalmente por lo que siempre recomendamos llevar a cabo el bloqueo de la Tarjeta SIM antigua antes de iniciar el proceso de reposición.

#### **6. Registro de equipos (IMEI).**

Es obligatorio que, para la debida prestación del Servicio, y en cumplimiento con la normatividad vigente, el Usuario registre su equipo o dispositivo móvil. Por lo tanto, si el Usuario recibe un mensaje de texto notificando el registro, el Usuario deberá realizar el mismo dentro de un plazo de 20 días calendario contados a partir de la notificación. Si el Usuario no realiza el registro del dispositivo, el mismo podrá ser bloqueado y por tanto no podrá acceder a los Servicios.

Tener presente que para poder realizar el registro del equipo el Usuario deberá:

- Tener una Tarjeta SIM activa.
- Ser dueño y único titular del equipo y haberlo adquirido legalmente.

Para registrar el equipo, el Usuario podrá hacerlo a través de la siguiente web [www.playmovil.co](http://www.playmovil.co).

O Llamando desde su línea Play Móvil \*789 o a la línea fija nacional 01 8000 160090

#### **7. Portabilidad.**

El Usuario podrá conservar su número celular y acceder a los Servicios. Para ello, el Usuario debe asegurarse de:

- Que es el titular de la línea telefónica.
- Estar al día de pagos con el operador actual.
- Tener la Tarjeta SIM del otro operador activa.
- Tener a la mano la nueva Tarjeta SIM de Play Móvil.

Para realizar la portabilidad, el Usuario deberá acceder a nuestra página web: [www.playmovil.co](http://www.playmovil.co) y seguir las instrucciones relativas a la portabilidad. La portabilidad no genera ningún coste para el Usuario.

La portabilidad quedará efectuada en un plazo de 1 día hábil y se perderán los servicios, promociones y demás beneficios de su antiguo operador. Recomendamos hacer una copia de seguridad de su lista de contactos porque éstos podrán perderse.

La portabilidad no se puede reversar ni anular mientras está en proceso. Sí por alguna razón desea portarse hacia otro operador, se debe esperar a que el proceso se complete, para solicitarlo de nuevo.

## **8. Condiciones transaccionales.**

Play Móvil se reserva el derecho a modificar los precios, promociones y otras condiciones comerciales relativas con el Servicio o de limitar las cantidades incluidas en cualquier oferta comercial presentada en la página web. Si esto ocurre, se informará al Usuario sobre dichas modificaciones a través de los canales de contacto establecidos con el Usuario.

No obstante lo anterior, hacemos todos los esfuerzos dentro de nuestros medios para ofrecer la información contenida en la página web de forma veraz y sin errores tipográficos. En el caso que en algún momento se produjera algún error de este tipo, ajeno en todo momento a nuestra voluntad, procederemos inmediatamente a la corrección.

### **- En relación con el precio.**

Los precios y disponibilidad mostrados en la página web son aplicables a los Servicios y que se realicen a través de la página web, estos pueden variar con respecto a las compras realizadas por otros medios o a través de otros canales.

Los precios pueden variar en cualquier momento, por lo tanto, sugerimos al Usuario revisar los precios vigentes en el momento de la compra de una recarga o de un plan determinado. Las condiciones y vigencia de recargas, planes, promociones, etc., se encuentra detallados en nuestra página web.

### **- En relación con fraudes.**

Recomendamos a los Usuarios que, con el fin de evitar fraudes, realicen periódicamente un análisis de riesgos y vulnerabilidades en sus móviles desde los cuales estén realizando las transacciones en línea, con el objeto de buscar posibles problemas y daños de seguridad que pueden generar fraude o interactuar con los portales respectivos.

Ni Play Móvil, ni Suma Móvil S.A.S. controlan el acceso o contenido a páginas de terceros, y por tanto no son responsables de cualquier fraude que se origine en páginas de terceros al momento de realizar una transacción de pago, por lo que es necesario que el Usuario esté atento a cualquier anomalía.

- **En relación con el registro y acceso.**

El Usuario se compromete a diligenciar cualquier formulario o a proporcionar información veraz y actualizada. Asimismo, el Usuario se compromete a ingresar a la página web o a la App de Play Móvil siempre con usuario y contraseña creada por el mismo Usuario y por tanto es el único responsable del uso de estos datos y contraseñas. Ni Play Móvil ni Suma Móvil S.A.S. son responsables por el uso que le das a estos datos de acceso y tampoco serán responsables por las transacciones realizadas por terceros no autorizados o por transacciones efectuadas haciendo uso de su contraseña.

Haremos todos los esfuerzos necesarios para darle los mejores niveles de integridad, disponibilidad, confiabilidad y seguridad a todos los portales, servicios e información de nuestros clientes, pero no garantizamos que el uso de estos no tendrá interrupciones, daños, errores o violaciones de seguridad; ni tampoco garantizamos los resultados que se puedan obtener del uso de este sitio o sobre su exactitud, confiabilidad, calidad o vigencia de la información contenida en el sitio.

- **En relación con el pago.**

Los pagos de recargas se efectuarán a través de páginas (plataformas de pago) que no son controladas por Play Móvil ni por Suma Móvil S.A.S. y por tanto el Usuario deberá revisar las condiciones de dichas plataformas. No accedemos ni almacenamos información financiera del Usuario en ninguna circunstancia.

Cuando el servicio de pagos se hace a través de PSE, este servicio sólo se puede usar si el Usuario posee cuenta corriente o de ahorros en las entidades bancarias que están afiliadas a ACH Colombia. El Usuario debe tener habilitadas sus claves para pagos electrónicos con su entidad bancaria. Al proceder con el pago está aceptando que es jurídicamente capaz de realizar el procedimiento a utilizar para el pago en línea y que es el propietario del pago ofrecido o de que está facultado para hacer uso de este. La transacción estará sujeta a la verificación del ingreso efectivo; y en el evento de que no se verifique el ingreso efectivo, se entenderá como no pagado el recurso y el Usuario tendrá la responsabilidad de pagar el importe pendiente.

Para la reversión del pago, éste se podrá realizar dentro de los 5 días hábiles siguientes al conocimiento de una transacción, solo cuando sea objeto de un fraude, cuando el paquete/plan/promoción elegida por el Usuario no sea recibido o no corresponda a lo solicitado, según lo preceptuado en el artículo 51 de la Ley 1480 de 2011. Cada solicitud se revisará individualmente.

Las transacciones realizadas a través de la página web son responsabilidad de las plataformas disponibles. Las plataformas habilitadas en el botón de compra podrán cambiar por decisión nuestra en cualquier momento.

Antes de realizar la recarga, recomendamos al Usuario leer las diferentes recomendaciones bancarias de cada una de las entidades que brindan el servicio de pago a través de medios electrónicos. Cuando realizas la recarga, aceptas las condiciones de uso del portal, las plataformas y de las entidades bancarias, ni Play

Móvil ni Suma Móvil S.A.S. son responsables por las condiciones del uso de esos terceros portales.