

# CONDICIONES DE LA OFERTA DE PAQUETES, BONOS, PROMOCIONES, PLANES DE LOS SERVICIOS MÓVILES PREPAGO

## Productos de Play Móvil

El presente documento tiene como finalidad publicar las ofertas, paquetes, bonos, promociones, etc. que se encuentran vigentes y relativas al servicio móvil en modalidad prepago. Asimismo, las condiciones descritas en este documento, junto con los Términos y Condiciones Generales del Servicio Móvil, que previamente has aceptado, constituyen las condiciones aplicables a las ofertas, paquetes, bonos, promociones, etc.

Los recursos de los paquetes estarán disponibles para el usuario, para uso y/o satisfacción de sus necesidades propias de comunicación. Play Móvil podrá suspender y/o cancelar la línea cuando advierta que está siendo usada para fines comerciales o que se esté realizando un uso abusivo o fraudulento del servicio.

No olvides que la vigencia de tu paquete comienza a partir del momento en que éste es activado.

**Importante:** Ten presente que los teléfonos inteligentes generan un alto consumo de datos, así no estés navegando, ejemplo: actualizaciones automáticas, aplicaciones activas en segundo plano, recepción de emails, juegos, etc.

Recuerda que todos los paquetes y planes son de uso personal e intransferible, por tal motivo debes hacer un uso correcto de los Servicios y por tanto no podrás usar los Servicios para fines distintos a la comunicación contratada, no podrás 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.

## PRODUCTOS

### 1. PAQUETES SÓLO VOZ.

Los paquetes de **PLAN PLAY VOZ**, tienen una cantidad de minutos establecidos y en algunos casos incluye minutos ilimitados a todo destino nacional y el Chat de WhatsApp y Chat de Facebook MSN\* solo en texto que no consumen de tus datos, incluye SMS ilimitados a Todo Operador Nacional ("TON") y no incluyen llamadas internacionales.

Ten en cuenta que estos paquetes tienen una vigencia establecida, en cada uno de ellos o duran hasta que se consuman todos los recursos, lo que suceda primero. Si luego de la vigencia de tu paquete aun cuentas con recursos de recargas anteriores y tienes un saldo a favor se aplicará la tarifa plena. Es decir, te damos la tarifa por minuto/segundo a todo destino nacional a \$100 y \$70 a líneas Play Móvil, SMS a todo operador nacional a \$30 y \$10 a líneas Play Móvil, y navegar a \$50 Mbyte.

**\*Ver Tabla 1 restricciones del Chat de WhatsApp\* y Chat de Facebook MSN\* solo en texto que no consume de tus datos.**

#### ● PLAN PLAY VOZ 7 DÍAS

Valor \$ 5.000

Minutos a todo destino nacional	200 min
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	7 días

• **PLAN PLAY VOZ 15 DÍAS**

**Valor \$ 10.000**

Minutos a todo destino nacional	500 min
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	15 días

• **PLAN PLAY VOZ 30 DÍAS**

**Valor \$ 15.000**

Minutos a todo destino nacional	Ilimitados
Chat de WhatsApp y Chat de Facebook MSN* solo en texto que no consumen de tus datos.	
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	30 días

**\*Ver Tabla 1 restricciones del Chat de WhatsApp\* y Chat de Facebook MSN\* solo en texto que no consume de tus datos.**

**2. PAQUETE SÓLO DATOS**

Los paquetes **PLAN PLAY NAVEGACIÓN**, incluyen datos para navegar, SMS ilimitados a todo Operador nacional (“TON”), además, podrás utilizar Chat de WhatsApp\* y Chat de Facebook MSN\* solo en texto que no consumen de tus datos durante la vigencia de tu paquete. Una vez consumas la capacidad de las GB de tu paquete, deberás adquirir un nuevo paquete para seguir navegando o podrás usar el Chat de WhatsApp\* y Chat de Facebook MSN\* solo en texto que no consume de tus datos si todavía te encuentras dentro de la vigencia de tu paquete.

**\*Ver Tabla 1 restricciones del Chat de WhatsApp\* y Chat de Facebook MSN\* solo en texto que no consume de tus datos.**

Ten en cuenta que estos paquetes tienen su vigencia establecida, por lo que, si a la fecha de vencimiento tienes todavía recursos disponibles, estos se perderán. Si consumes todos los recursos de tu paquete, pero aún tienes saldo a favor de recargas anteriores, podrás seguir navegando, mensajeando y llamando con la Tarifa Plena. Es decir, te damos la tarifa por minuto/segundo a todo destino nacional a \$100 y \$70 a líneas Play Móvil, SMS a todo operador nacional a \$30 y \$10 a líneas Play Móvil, y navegar a \$50 Mbytes.

● **PLAN PLAY NAVEGACIÓN 3GB**

**Valor \$ 7.000**

Datos	3GB
Chat de WhatsApp y Chat de Facebook MSN * solo en texto que no consumen de tus datos.	
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	7 días

● **PLAN PLAY NAVEGACIÓN 7GB**

**Valor \$15.000**

Datos	7GB
Chat de WhatsApp y Chat de Facebook MSN * solo en texto que no consumen de tus datos.	
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	15 días

● **PLAN PLAY NAVEGACIÓN 12 GB**

**Valor \$25.000**

Datos	12GB
Chat de WhatsApp y Chat de Facebook MSN* solo en texto que no consumen de tus datos.	
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	30 días

**\*Ver Tabla 1 restricciones del Chat de WhatsApp\* y Chat de Facebook MSN\* solo en texto que no consume de tus datos.**

### 3. PAQUETES VOZ Y DATOS (COMBO)

Los paquetes voz y datos **PLAN PLAY VOZ-NAVEGACIÓN**, incluyen minutos ilimitados a todo destino nacional, datos para navegar, SMS ilimitados a todo operador nacional. Además, podrás utilizar Chat de WhatsApp\* y Chat de Facebook\* solo en texto que no consumen de tus datos durante la vigencia de tu paquete. Una vez consumes la capacidad de las GB de tu paquete, deberás adquirir un nuevo paquete para seguir navegando o podrás seguir usando el Chat de WhatsApp\* y Chat de Facebook\* solo en texto que no consume de tus datos si todavía te encuentras dentro de la vigencia de tu paquete.

**\*Ver Tabla 1 restricciones del Chat de WhatsApp\* y Chat de Facebook MSN\* solo en texto que no consume de tus datos.**

Ten en cuenta que estos paquetes tienen su vigencia establecida, por lo que, si a la fecha de vencimiento tienes todavía recursos disponibles, estos se perderán. Si consumes todos los recursos de tu paquete, pero aún tienes saldo a favor de recargas anteriores, podrás seguir navegando, mensajeando y llamando con la Tarifa Plena. Es decir, te damos la tarifa por minuto/segundo a todo destino nacional a \$100 y \$70 a líneas Play Móvil, SMS a todo operador nacional a \$30 y \$10 a líneas Play Móvil, y navegar a \$50 Mbytes.

#### • PLAN PLAY VOZ-NAVEGACIÓN 2 GB

Valor \$ 5.000

Minutos a todo destino nacional	Ilimitados
Datos	2GB
Chat de WhatsApp y Chat de Facebook MSN* solo en texto que no consumen de tus datos.	
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	7 días

#### • PLAN PLAY VOZ-NAVEGACIÓN 4 GB

Valor \$ 10.000

Minutos a todo destino nacional	Ilimitados
Datos	4,00 GB
Chat de WhatsApp y Chat de Facebook MSN* solo en texto que no consumen de tus datos.	
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	7 días

• **PLAN PLAY VOZ-NAVEGACIÓN 7GB**

**Valor \$ 15.000**

Minutos a todo destino nacional	Ilimitados
Datos	7GB
Chat de WhatsApp y Chat de Facebook MSN* solo en texto que no consumen de tus datos.	
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	15 días

**4. PAQUETES VOZ, DATOS Y REDES SOCIALES (COMBO)**

Los paquetes pack combo redes sociales **PLAN PLAY VOZ-NAVEGACIÓN-REDES** incluyen minutos ilimitados a todo destino nacional, datos para navegar, SMS ilimitados a todo operador nacional. Además, podrás utilizar WhatsApp\*, Facebook\* e Instagram que no consumen de tus datos durante la vigencia de tu paquete. Una vez consumas la capacidad de las GB de tu paquete, deberás adquirir un nuevo paquete para seguir navegando o podrás seguir usando WhatsApp\*, Facebook\* e Instagram que no consume de tus datos si todavía te encuentras dentro de la vigencia de tu paquete.

\* Ver **Tabla 2** restricciones de WhatsApp\*, Facebook\* e Instagram que no consume de tus datos.

Ten en cuenta que estos paquetes tienen su vigencia establecida, por lo que, si a la fecha de vencimiento tienes todavía recursos disponibles, estos se perderán. Si consumes todos los recursos de tu paquete, pero aún tienes saldo a favor de recargas anteriores, podrás seguir navegando, mensajeando y llamando con la Tarifa Plena. Es decir, te damos la tarifa por minuto/segundo a todo destino nacional a \$100 y \$70 a líneas Play Móvil, SMS a todo operador nacional a \$30 y \$10 a líneas Play Móvil, y navegar a \$50 Mbyte.

• **PLAN PLAY VOZ-NAVEGACIÓN-REDES 15GB**

**Valor \$ 30.000**

Minutos a todo destino nacional	Ilimitados
Datos	15GB
WhatsApp*, Facebook*, Instagram que no consumen de tus datos.	
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	30 días

• **PLAN PLAY VOZ-NAVEGACIÓN-REDES 30 GB**

**Valor \$ 42.000**

Minutos a todo destino nacional	Ilimitados
Datos	30GB
WhatsApp*, Facebook*, Instagram que no consumen de tus datos.	
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	30 días

## 5. PAQUETES DE SERVICIOS ILIMITADOS EN VOZ A TDN Y SMS A TDN, DATOS, (COMBO)

Los paquetes **PLAN PLAY MENSUAL** son renovables mes a mes, incluyen minutos ilimitados a todo destino nacional, en algunos casos datos ilimitados para navegar, SMS ilimitados a todo operador nacional. Además, podrás utilizar WhatsApp\*, Facebook\* e Instagram que no consumen de tus datos durante la vigencia de tu paquete. Recuerda que este paquete es de uso personal e intransferible, por tal motivo no se puede utilizar para comercializar o revender.

Estos paquetes se renovarán el primer día de cada mes, pero para ello deberás haber realizado el pago del paquete a más tardar el último día hábil del mes anterior a la renovación (**el valor del paquete renovable dependerá de la oferta que se encuentre vigente**). En el evento de no haber realizado el pago el paquete renovable no se te activará.

Ten en cuenta que estos paquetes tienen su vigencia establecida, por lo que, si a la fecha de vencimiento tienes todavía recursos disponibles, estos se perderán. Si consumes todos los recursos de tu paquete, pero aún tienes saldo a favor de recargas anteriores, podrás seguir navegando, mensajeando y llamando con la Tarifa Plena. Es decir, te damos la tarifa por minuto/segundo a todo destino nacional a \$100 y \$70 a líneas Play Móvil, SMS a todo operador nacional a \$30 y \$10 a líneas Play Móvil, y navegar a \$50 Mbyte.

Por este mes, podrás adquirir cualquiera de estos planes en los siguientes precios:

### ● PLAN PLAY MENSUAL 60GB

Valor \$ 44.900

Minutos a todo destino nacional	Ilimitados
Datos	60GB
WhatsApp*, Facebook*, Instagram que no consumen de tus datos.	
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	30 días

### ● PLAN PLAY MENSUAL 40GB

Valor \$ 34.900

Minutos a todo destino nacional	Ilimitados
Datos	40GB
WhatsApp*, Facebook*, Instagram que no consumen de tus datos.	
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	30 días

### ● PLAN PLAY MENSUAL 30GB

Valor \$ 29.900

Minutos a todo destino nacional	Ilimitados
Datos	30GB
Chat de WhatsApp y Chat de Facebook MSN* solo en texto que no consumen de tus datos.	
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	30 días

● **PLAN PLAY MENSUAL 20GB**

Valor \$ 25.900

Minutos a todo destino nacional	Ilimitados
Datos	20GB
Chat de WhatsApp y Chat de Facebook MSN* solo en texto que no consumen de tus datos.	
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	30 días

● **PLAN PLAY MENSUAL 10GB**

Valor \$ 19.990

Minutos a todo destino nacional	Ilimitados
Datos	10GB
Chat de WhatsApp y Chat de Facebook MSN* solo en texto que no consumen de tus datos.	
SMS a todo operador nacional	Ilimitados
Vigencia hasta	30 días

**\*Ver Tabla 1 restricciones del Chat de WhatsApp\* y Chat de Facebook MSN\* solo en texto que no consume de tus datos.**

Estos paquetes los podrás adquirir cualquier día del mes, para esto tendrás que realizar el pago del paquete el día de la activación, este valor cubrirá el costo del paquete que se te renueva el 1 del mes siguiente y los días del mes en curso de la activación serán totalmente gratis. Para seguir renovando el paquete mes a mes, deberás realizar tu pago a más el último día hábil del mes anterior y ser activado el día 1 del mes siguiente.

## 6. PAQUETES SÓLO REDES SOCIALES

Los paquetes **PLAN PLAY REDES**, incluyen, datos para navegar en las redes sociales Facebook, WhatsApp, Instagram (ver la tabla de los términos y condiciones de redes sociales WhatsApp/Facebook/Instagram\*\*). Una vez consumes la capacidad de las GB que contiene tu paquete para el uso de las redes sociales antes mencionadas, deberás adquirir un nuevo paquete para seguir navegando.

Ten en cuenta que estos paquetes tienen su vigencia establecida, por lo que, si a la fecha de vencimiento tienes todavía recursos disponibles, estos se perderán. Si consumes todos los recursos de tu paquete, pero aún tienes saldo a favor de recargas anteriores, podrás seguir navegando con la Tarifa Plena. Es decir, te damos la tarifa de navegación de \$50 Mbyte.

**\*\* Aplican las mismas restricciones de la tabla 2 de redes sociales de WhatsApp – Facebook e Instagram que no consumen de tus datos.**

● **PLAN PLAY REDES 4 GB**

Valor \$ 10.000

Datos utilizados para redes sociales	4GB
Facebook, WhatsApp, Instagram**.	
Vigencia hasta	7 días

● **PLAN PLAY REDES 7GB**

**Valor \$ 15.000**

Datos utilizados para redes sociales	7GB
Facebook, WhatsApp, Instagram**.	
Vigencia hasta	15 días

**\*Tabla 1**

Restricciones del Chat WhatsApp y Facebook Messenger\* solo en texto que no consume de tus datos:

		Incluido	No Incluido
Chat WhatsApp/ Facebook MSN*	WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío y recepción de mensajes tipo texto.</li> <li>Envío y recepción de notas de voz.</li> <li>Envío y recepción de fotos, documentos y videos.</li> <li>Envío y recepción de stickers.</li> <li>Envío y recepción de contactos.</li> <li>Crear y unirse a grupos.</li> <li>Publicar y responder estados (texto, foto y video).</li> <li>Realizar cambios en el perfil.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar o recibir llamadas y video llamadas.</li> <li>Descargar y actualizar WhatsApp.</li> <li>Envío y recepción de Gifs.</li> <li>Compartir la ubicación.</li> <li>Abrir enlaces no alojados o externos a WhatsApp.</li> <li>Carga y descarga de fotos y videos fuera de WhatsApp.</li> <li>Invitar a un amigo a que use WhatsApp.</li> <li>Todo lo demás que no se especificó en el ítem de lo incluido.</li> </ul>
	Facebook MSN*	<ul style="list-style-type: none"> <li>Envío y recepción de mensajes tipo texto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar o recibir llamadas y video llamadas.</li> <li>Envío de mensajes multimedia a través de Messenger: audios, imágenes, videos, archivos, ubicación y reacciones con emoticones a un contacto de Messenger.</li> <li>Todo lo demás que no se especificó en el ítem de lo incluido.</li> </ul>

**\*\*Tabla 2**

		Incluido	No Incluido
Redes Sociales WhatsApp/ Facebook /Instagram**	WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llamadas de voz.</li> <li>• Envío de stickers.</li> <li>• Envío de fotos.</li> <li>• Descargas de notas de voz.</li> <li>• Video llamadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a links o URL que remitan o redireccionen a sitios por fuera de la aplicación, como por ejemplo Youtube, Instagram u otros. La aplicación y la descarga de esta.</li> <li>• Envío de GIF.</li> <li>• Consultar la ubicación de contactos.</li> </ul>
	Facebook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visualizar tu perfil y las historias personales y de tus amigos.</li> <li>• Publicar fotos y videos de tu perfil personal o en las historias utilizando la aplicación oficial de Facebook.</li> <li>• Reproducir videos alojados en Facebook, no incluye a los que direcciones a una aplicación o servicio distinto a Facebook.</li> <li>• Visualizar tus publicaciones (fotos y videos) o la de tus amigos, así como los comentarios que se realicen en estas publicaciones.</li> <li>• Reaccionar y comentar tus publicaciones y las de tus amigos.</li> <li>• Enviar mensajes a través de la app a cualquier persona o grupo que haga parte de Facebook MSN.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La descarga de la aplicación.</li> <li>• El redireccionamiento a links o URL externos a la aplicación que sean abiertos desde Facebook, aun, si el enlace ha sido compartido a través de algún amigo o de un grupo de Facebook.</li> <li>• El redireccionamiento a redes sociales como Instagram, Twitter, WhatsApp, Tik Tok, etc.</li> <li>• Descargas ni actualizaciones dentro de las apps, el beneficio incluido es solamente para los consumos de datos efectuados en Facebook, no en navegadores de internet o aplicaciones similares.</li> <li>• Descargas ni actualizaciones dentro de las apps, el beneficio incluido es solamente para los consumos de datos efectuados en Facebook, no en navegadores de internet o aplicaciones similares.</li> <li>• Hacer videollamadas o transmitir en vivo.</li> <li>• La carga y descarga de fotos fuera de la app oficial de Facebook; como por ejemplo cargar fotos para Instagram o enviarlas por WhatsApp.</li> <li>• Cualquier otra funcionalidad que no se encuentre detallada y taxativa en los ítems que si incluye y que corresponda a funcionalidades nuevas o adicionales habilitadas por Facebook.</li> </ul>

	Instagram	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visualizar tu perfil, las historias personales o de tus seguidores y seguidos.</li> <li>• Publicar fotos y videos en tu perfil personal o en las historias utilizando la aplicación oficial de Instagram.</li> <li>• Reaccionar con ♥ (Me gusta) y comentar tus publicaciones y la de tus seguidores y seguidos.</li> <li>• Visualizar tus publicaciones (fotos y videos) o la de tus seguidores y seguidos, así como los comentarios que se realicen en estas publicaciones.</li> <li>• Reproducir videos alojados en Instagram, no incluye los que direccionen a una aplicación o servicio distinto a Instagram.</li> <li>• Enviar mensajes directos a través de la aplicación a cualquier persona o grupo que haga parte de Instagram.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La descarga de la aplicación.</li> <li>• El redireccionamiento a links o URL externos a la aplicación que sean abiertos desde Instagram, aun, si el enlace ha sido compartido a través de este medio en un post o mensaje de algún seguidor o seguido o de un grupo de Instagram.</li> <li>• El redireccionamiento a redes sociales como Facebook, Twitter, WhatsApp, Tik Tok, etc.</li> <li>• La carga y descarga de fotos fuera de la aplicación oficial de Instagram; como por ejemplo cargar fotos para Facebook o enviarlas por WhatsApp.</li> <li>• Descargas ni actualizaciones dentro de las aplicaciones, el beneficio incluido es solamente para los consumos de datos efectuados en Instagram, no en navegadores de internet o aplicaciones similares.</li> <li>• Cualquier otra funcionalidad que no se encuentre detallada y taxativa en los ítems que si incluye y que corresponda a funcionalidades nuevas o adicionales habilitadas por Instagram.</li> <li>• Hacer video llamada o transmitir en vivo.</li> <li>• La navegación en Instagram Reels.</li> <li>• La navegación IGTV.</li> </ul>
--	-----------	---	---

## Información de Recargas

Para poder activar cualquiera de nuestros paquetes o en su defecto llamar, escribir y navegar a tarifa plena, debes realizar una recarga por adelantado a tu línea celular, el valor mínimo es de \$1.500 y el máximo de \$100.000.

Las recargas que realices tendrán una vigencia de hasta 60 días calendario contadas a partir de la fecha en la que se activa la recarga. Sin embargo, si al cumplir los 60 días calendario tienes aún saldo a favor y quieres utilizarlo, tendrás hasta 30 días calendario adicionales para hacerlo, previa realización de una nueva recarga para activarlo.

Si tienes saldo a favor vigente y quieres activar un paquete, puedes hacerlo mediante USSD marcando desde su celular \*456\*cédula\*aaaa# y tecla llamar, o entrando con tu usuario y contraseña a nuestra página Web. [www.playmovil.co](http://www.playmovil.co)

También podrás realizar tu recarga a través de nuestros aliados: Efecty, Súper Giros, refácil, movilservicios y PSE.

Esta oferta es válida desde el **01 de MAYO del 2025 al 31 de MAYO del 2025**. Servicio móvil prestado por Suma Móvil S.A.S.

## **ACTUALIZACIÓN DE DATOS PERSONALES**

Si durante la prestación de los servicios de comunicaciones móviles el usuario tiene alguna modificación en sus datos personales, será indispensable que realice la respectiva actualización de los datos personales. Esto lo podrá hacer a través de los siguientes medios de atención:

- Por el CallCenter, marcando \*789.
- Por la Página Web, ingresando a: <https://sumamovil.com.co/peticion-queja-o-reclamo/>

Con la actualización de sus datos personales garantiza el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data bajo los términos de la ley.