

**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.avantel.co/tienda/prepago-tarifas> 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.avantel.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. Recibirá mes a mes, por mensaje de texto gratuito, la 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 acérquese al operador al cual se quiere cambiar. El operador hará el trámite que se demora máximo **3** días.

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.

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.avantel.co/tienda/roaming-internacional-tarifas. Para activar su servicio de Roaming Internacional puede solicitarlo a través de cualquiera de nuestros Medios de Atención. Debe decidir por cuanto 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: <http://www.siest.gov.co/siest/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 dentro de los 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) quien resolverá de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación.

ANEXO DE INFORMACIÓN GENERAL

Número de contrato: NIT-0000

AUTORIZACION Y REGISTRO USUARIO AVANTEL.

AVANTEL S.A.S, identificada con el NIT 830016046 - 1, con domicilio principal en la dirección Carrera 11 # 93 - 92, Bogotá, Colombia., con fundamento en lo dispuesto en el régimen de protección de datos personales consagrado en la Ley 1581 de 2012 y demás normas reglamentarias y complementarias, manifiesta en su condición de Responsable del tratamiento, que con el diligenciamiento del presente formato, se recolectará, registrará, almacenará, usará y procesará su información personal, de conformidad con la política de tratamiento de datos. La anterior información podrá ser utilizada para las siguientes finalidades:

- Verificar la situación jurídica y referencias comerciales, reputacionales y eventuales riesgos de relacionamiento asociados al Lavado de Activos y Financiación del terrorismo.
- Verificar información contable, administrativa y financiera de la compra realizada, dando cabal cumplimiento a los requisitos legales, incluyendo toda la gestión de cobranza, crédito y cartera que aplique en la relación contractual. Para todos los efectos el suscriptor autoriza a Avantel a obtener de cualquier fuente o banco de datos toda la información y referencias relativas a su razón social, nombres, apellidos y documentos de identidad, su comportamiento comercial, crediticio, hábitos de pago y manejo de cuentas y demás obligaciones pecunarias.
- Registrar su información como cliente de AVANTEL a fin de gestionar los procedimientos de evaluación interna, medición, control y mejora continua. A su vez para el envío de comunicaciones con fines comerciales, publicitarios, asociados a AVANTEL que puedan ser de su interés.
- Permitir la transmisión nacional o internacional de la información a terceros aliados empresariales o comerciales, o proveedores con miras a mejorar su experiencia como cliente de AVANTEL.
- Así mismo, el usuario autoriza a Avantel, para que en caso de incumplimiento de las obligaciones que le impone el presente Contrato, informe de tal incumplimiento a cualquier base de datos e incluya su nombre como moroso y/o con referencias negativas cuando sea éste el caso, previo aviso de Avantel al Suscriptor con veinte (20) días calendario de antelación al reporte.

En razón de lo anterior, como titular de la información, usted cuenta con el derecho a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales; abstenerse de suministrar información personal de naturaleza sensible, solicitar la prueba de la autorización otorgada; ser informado sobre el uso que se da a sus datos personales; revocar la autorización otorgada por medio del proceso establecido por la SIC, consultar de

forma gratuita los datos personales previamente suministrados y acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio cuando no se atienda en debida forma sus consultas o reclamos en materia de protección de datos personales.

Yo _____ declaro conocer y aceptar de manera expresa y por escrito, el contenido de la presente autorización, así como el contenido de la política de protección de datos personales de AVANTEL, de cuya evidencia quedará como soporte el presente documento, junto con información personal registrada en nuestros sistemas.

Prevención al lavado de activos y financiación del terrorismo: El usuario garantiza que cumple las normas sobre Prevención al Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo (LA/FT); y acepta que Avantel cruce en cualquier momento la información que posee en sus bases de datos con listas públicas internacionales y locales sobre personas investigadas por LA/FT. En el caso en que la investigación genere resultados positivos, procederá de manera inmediata la terminación unilateral del Contrato, sin que por ello exista responsabilidad, perjuicio o incumplimiento por parte de Avantel.

Firma de aceptación