

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

### **EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DE BOGOTA – ETB S.A. E.S.P.**

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 ETB identificada con NIT No. 899.999.115-8. 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 ETB 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 recurrente, (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.

#### **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:

- Marcando desde su línea móvil ETB al \*700
- Llamando a la línea fija nacional 018000 – 117071

Para hacer uso del Servicio es imprescindible que el Usuario cuente con un dispositivo homologado en Colombia y soportar tecnología LTE en la banda 850Mhz, 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.

---

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

<sup>2</sup> Gigabyte (GB) 1GB = 1024 MB 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: (<https://sumamovil.com.co/cobertura/>)

Ni ETB 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 por lo 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 ETB.

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, ETB 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**

No aplica para el proyecto Conectividad Rural Sumapaz. De manera mensual y durante un periodo de 12 meses, los paquetes serán recargados y no serán acumulables.

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

La tarjeta SIM se entregará pre activada y el usuario una vez la instale en su dispositivo celular podrá hacer uso del servicio. En caso de presentarse alguna novedad, se puede realizar la activación a través de la línea de atención:

- Llamando a través la línea fija nacional 018000117071
- Marcando desde su línea móvil ETB al \*700

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

En caso de pérdida, hurto, daños de la Tarjeta SIM, el Usuario afectado deberá llamar inmediatamente a la línea nacional 018000117071 o al \*700 y solicitar el respectivo bloqueo de la línea y la información sobre el proceso de reposición, la cual se realizará a través de la Secretaría General de la Alcaldía.

Una vez esté autorizada la reposición de la SIM CARD y lista para entregar, La Secretaría General de la Alcaldía le notificará al usuario vía correo electrónico la fecha y hora en la cual podrá pasar por el centro campesino habilitado para entregar la SIM CARD.

La reposición de Tarjeta SIM CARD no tendrá costo para el Usuario. 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, siempre y cuando se encuentren vigentes. Las reposiciones de las Sim Card serán limitadas y tendrán un máximo de 3 Sim Cards por usuario. En caso de que se superen la cantidad de reposiciones, el usuario deberá solicitar autorización de una cuarta reposición a los correos autorizados por la Secretaría General de la Alcaldía: [almartinezm@alcaldiabogota.gov.co](mailto:almartinezm@alcaldiabogota.gov.co) y [lvargas@alcaldiabogota.gov.co](mailto:lvargas@alcaldiabogota.gov.co) quienes solicitarán a ETB su reposición física, posterior a través de los correos autorizados se le notificará al usuario final los centros de conectividad rural disponibles para reclamar la nueva SIM.

Se le recomienda al Usuario que en el evento de pérdida o hurto de la tarjeta SIM CARD, llame inmediatamente a realizar el bloqueo de la línea, ya que es posible que entre el momento de la eventualidad y la reposición de la línea sus recursos hayan sido usados parcial o totalmente.

## **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 la obligación de realizar el registro, el Usuario deberá hacerlo 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 será 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.

## **7. Portabilidad**

En el marco del proyecto Conectividad Rural Sumapaz, no aplica portabilidad de líneas.

## **8. Condiciones transaccionales**

En el marco del proyecto Conectividad Rural Sumapaz, no serán modificadas las condiciones económicas de los planes durante los 12 meses de prestación del servicio.

### **- En relación con el precio**

En el marco del proyecto Conectividad Rural Sumapaz, no serán modificadas las condiciones económicas de los planes durante los 12 meses de prestación del servicio.

### **- 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 ETB, 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**

El Usuario se compromete a diligenciar cualquier formulario o a proporcionar información veraz y actualizada en el registro.

- **En relación con el pago**

En el marco del proyecto Conectividad Rural Sumapaz, no aplican pagos realizados y/o recargas por terceros. Los pagos serán liderados por la Secretaría General de la Alcaldía.