



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.swiftmovil.co/planes-y-paquetes/promociones> 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: <https://www.swiftmovil.co/mapa-cobertura-nacional>.

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 cual se quiere cambiar. El operador hará el trámite que se demora 1 día.

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 8) hacer uso adecuado de sus derechos a presentar PQR. 9) actuar de buena fe

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, remplazando “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
- Consulte las interacciones que hemos migrado a la digitalización en nuestra página web.
- 3
- Presente cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y le responderemos en máximo 15 días hábiles.
- 4
- Si no respondemos es porque aceptamos su petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

Si no está de acuerdo con nuestra respuesta

- 1
- 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 para que resuelva de manera definitiva la disputa. Esto se llama recurso de reposición y en subsidio de apelación

ANEXO A LAS CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN MODALIDAD PREPAGO

CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE RESPECTO AL MATERIAL CON CONTENIDO DE ABUSO DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Debe cumplir con la legislación que prohíbe expresamente contenidos perjudiciales para menores de edad en cualquier modalidad de transmisión de información en las redes globales, por ejemplo, pornografía, explotación sexual u ofrecimiento de servicios comerciales que impliquen abuso sexual, de conformidad con la Ley 679 de 2001, el Decreto 1524 del 2002 y demás normas concordantes.

Además, debe obligarse a prevenir y no permitir el acceso desde sus propios equipos a los menores de edad para acceder a dichos contenidos. Puedes consultar estos decretos y todo lo referente a sus deberes en www.swiftmovil.co. Tenga en cuenta que el uso de los servicios para acceder a contenido ilícito o que viole las normas sobre derechos de autor, conlleva consecuencias legales que acarreen responsabilidad civil y/o penal de acuerdo con las leyes aplicables.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES DE LOS USUARIOS

Con el fin de dar cumplimiento a la ley 1581 de 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás normas referentes a la protección de datos personales, PLINTRON COLOMBIA S.A.S. como prestador del servicio de SWIFT MÓVIL (en adelante SWIFT MÓVIL) se permite informar que la información que como usuario suministró voluntariamente al momento de la activación de los servicios o del registro en el sitio web www.swiftmovil.co, se podrá usar con la finalidad de:

- A. Difundir información propia de SWIFT MÓVIL, así como nuestros aliados comerciales, con relación a los productos, servicios, ofertas y/o promociones.
- B. Brindar información sobre productos, servicios, ofertas y/o promociones en ocasión a los servicios adquiridos.
- C. Evaluar la calidad de los servicios prestados por SWIFT MÓVIL.
- D. Adelantar actividades de mercadeo, prospección comercial y/o publicidad.
- E. Informar sobre cambios de nuestros productos, servicios y la oferta comercial en general de SWIFT MÓVIL.
- F. Participar en programas de lealtad.
- G. Transferir y transmitir datos personales a terceros con vínculos con SWIFT MÓVIL inclusive a nivel internacional de acuerdo con el artículo 26 de la ley estatutaria 1581 de 2012 y que se encuentra reglamentada parcialmente por el artículo 24 del decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales.
- H. Las demás finalidades asociadas y necesarias para cumplir los fines establecidos en las presentes condiciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, SWIFT MÓVIL informa a sus usuarios, que tienen derecho a solicitar expresamente en cualquier momento la revocación de esta autorización sobre el uso de sus datos personales en los términos antes establecidos, de manera escrita por nuestra página web www.swiftmovil.co en la sección de servicio al cliente o comunicándose a la línea de atención *611 (desde la línea Swift o a la línea móvil 3334300125. De conformidad al derecho fundamental al Habeas Data, se puede ejercer el derecho a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la suspensión del manejo de sus datos personales y conocer la política de tratamiento de datos personales a través de los canales anteriormente mencionados o en nuestra página web www.swiftmovil.co.

Vigilado Superintendencia de Industria y Comercio. Cr 13 # 27 – 00 Bogotá. www.sic.gov.co. Tel: 601-5870000

ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

EL USUARIO declara de manera voluntaria que (i) los recursos utilizados para la ejecución del presente vínculo, al igual que sus ingresos, no provienen de alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione, ni serán utilizados para efectos de financiar actividades terroristas; (II) EL USUARIO o sus socios o administradores, no tienen registros negativos en listas de control de riesgo de lavado de activos y financiación al terrorismo nacionales o internacionales que defina PLINTRON COLOMBIA S.A.S. (SWIFT MÓVIL) y que puedan ser consultadas por ésta; (III) en desarrollo de su objeto social, no incurre en alguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione y en consecuencia, se obliga a responder frente a SWIFT MÓVIL y/o terceros por todos los perjuicios que se llegaren a causar como consecuencia de estas afirmaciones. EL USUARIO se obliga con SWIFT MÓVIL a entregar información veraz y verificable y a actualizar su información personal, corporativa, societaria o institucional, (según aplique), así como la información comercial y financiera, cada vez que haya cambios en la misma y en los eventos en que lo solicite SWIFT MÓVIL, suministrando la totalidad de los soportes documentales exigidos. El incumplimiento de esta obligación faculta a SWIFT MÓVIL para terminar de manera inmediata y unilateral cualquier tipo de relación que tenga con EL USUARIO.

Acceso a Contenidos Ilícitos: EL USUARIO deberá observar las siguientes prohibiciones y deberes:

Prohibiciones: EL USUARIO no podrá:

- A. Alojar en su propio sitio imágenes, textos, documentos o archivos audiovisuales que impliquen directa o indirectamente actividades sexuales con menores de edad.
- B. Alojar en su propio sitio material pornográfico, en especial en modo de imágenes o videos, cuando existan indicios de que las personas fotografiadas o filmadas son menores de edad.
- C. Alojar en su propio sitio vínculos o "links", sobre sitios telemáticos que contengan o distribuyan material pornográfico relativo a menores de edad. Deberes.

Deberes: Sin perjuicio de la obligación de denuncia consagrada en la ley para todos los residentes en Colombia, EL USUARIO deberá:

- A. Denunciar ante las autoridades competentes cualquier acto criminal contra menores de edad de que tengan conocimiento, incluso de la difusión de material pornográfico asociado a menores.
- B. Combatir con todos los medios técnicos a su alcance la difusión de material pornográfico con menores de edad.
- C. Abstenerse de usar las redes globales de información para divulgación de material ilegal con menores de edad.
- D. Establecer mecanismos técnicos de bloqueo por medio de los cuales los usuarios se puedan proteger a sí mismos o a sus hijos de material ilegal, ofensivo o indeseable en relación con menores de edad.

El incumplimiento de estas prohibiciones y deberes acarreará las sanciones previstas en la ley 679 de 2001 y en el decreto 1524 de 2002, o en sus modificaciones.