



EL SERVICIO

Nos comprometemos a prestarte los servicios que elijas de telefonía móvil, mensajes de texto (SMS) y/o internet en modalidad prepago. Para hacer uso de estos servicios, deberás hacer una recarga por la suma de dinero que desees consumir.

Este documento contiene las principales condiciones del servicio contratado.

PRECIO Y SALDO

En el siguiente enlace www.flashmobile.co/rate_compartor o en cualquiera de nuestros Medios de atención, encontrarás 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)

TRANSFERENCIA DE SALDO

La vigencia de las recargas es de mínimo **60** días. Si durante la vigencia no consumes todo el valor de tu recarga, el saldo se sumará automáticamente a cualquier nueva recarga que hagas dentro de los **30** días siguientes.

Si no haces una recarga dentro de los **30** días siguientes a que se venza tu recarga, el saldo que no hayas consumido se perderá, salvo que te hayamos ofrecido recargas con vigencia superior o indefinida.

REEMBOLSO TARJETAS CRÉDITO/DÉBITO

El cliente podrá elegir el medio de pago de entre los comúnmente utilizados en el tráfico comercial. Para la solicitud de reembolso de transacciones realizadas con tarjeta de crédito o tarjeta débito, el cliente debe solicitar el reembolso directamente por el chat de Servicio al Cliente o por correo electrónico al buzón de correo: sopORTE.clientes@flashmobile.co argumentando su interés en un reembolso y adjuntando la certificación bancaria de la cuenta de ahorros o cuenta corriente del propietario de la tarjeta con la que se realizó la transacción. Si la solicitud de reembolso cumple con las condiciones requeridas se acreditará a la cuenta bancaria del propietario de la tarjeta de crédito o de la tarjeta débito.

ÚNICAS LIMITACIONES

Te 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 entra a <https://www.flashmobile.co/cobertura>

La velocidad y el acceso del servicio de internet acordados dependerán de tu ubicación y del equipo que tengas, así como de la capacidad contratada.

CALIDAD Y COMPENSACIÓN

Te compensaremos mensualmente por las deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirás mes a mes, por mensaje de texto gratuito, la información de los minutos que serán sumados a tu saldo por llamadas caídas.

PORTABILIDAD NUMÉRICA

Tu número es tuyo y te lo puedes llevar a cualquier operador que desees. Para conocer este procedimiento acércate al operador al cual te quieres cambiar. El operador hará el trámite que se demora máximo **3** días.

DESACTIVACIÓN POR NO USO

Cuando no hagas uso del servicio (no recibas ni generes comunicaciones, ni actives tarjetas prepago o recargas y no tengas saldos vigentes), durante más de **120 días**, podremos desactivar tu 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.

TERMINACIÓN

Puedes desactivar tu línea cuando quieras haciendo tu solicitud a través de cualquiera de nuestros Medios de atención.

CONTENIDOS Y APLICACIONES

Los contenidos y aplicaciones que contrates a través de mensajes de texto (SMS) o mensajes multimedia (MMS, chistes, tarot, imágenes, aplicaciones, entre otros) serán descontados de tu saldo. La empresa que te presta el servicio debe enviarte un SMS en el que te informe el precio total, la descripción del servicio y lo que debes hacer si desees cancelarlo. Si tienes quejas o peticiones sobre estos servicios, preséntalos a la empresa responsable o en nuestros Medios de atención y te ayudaremos a comunicarlos a ésta.

Al código que te indique el operador, envía la palabra "SALIR" o "CANCELAR" para terminar todos los servicios de suscripción provistos desde un código corto. Envía "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR", para cancelar la suscripción de determinado servicio, reemplazando "SERVICIO" por el nombre del servicio. Envía "VER" para ver todas las suscripciones de ese código corto en particular.

Si quieres que te dejen de llegar mensajes con promociones, ofertas y publicidad, puedes inscribirte 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:
 - Página web www.flashmobile.co
 - Red social [Facebook.com/flashoficialco](https://www.facebook.com/flashoficialco)
 - Líneas telefónicas gratuitas 24/7: *555 y 01 800 3000 555
- 2 Presenta cualquier queja, petición o recurso a través de estos medios y te responderemos en máximo **15** días hábiles.
- 3 Si no respondemos es porque aceptamos tu petición o reclamo. Esto se llama silencio administrativo positivo.

Si no estás de acuerdo con nuestra respuesta

- 4 Tienes la opción de insistir dentro de los **10** días hábiles siguientes en tu reclamo ante nosotros y pedir que, si no llegamos a una solución satisfactoria para ti, enviemos tu 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.