



CONDICIONES Y RESTRICCIONES PRODUCTO EMERGENCIA VOLUNTARIO

Aceptación de estos Términos y Condiciones de Uso

El usuario es responsable de leer, conocer y aceptar el uso de los términos y condiciones que se presentan a continuación.

Generalidades

A partir del 25 de Junio de 2020 los usuarios con Planes Pospago 5.0 que se encuentren al día, manifiesten voluntad de retiro y tengan antigüedad de mínimo 4 meses en Pospago, podrán acogerse al producto de emergencia voluntario. Si el cliente acepta este cambio, su línea migrará a Prepago desde el momento de la solicitud y por 30 días más a partir de su siguiente fecha de ciclo. Adicionalmente se le otorgarán sin costo, 500MB en la fecha de su próximo ciclo (con vigencia de 30 días).

Al terminar el periodo de el producto de emergencia voluntario, volverá al producto pospago inicial con las condiciones generales del mismo.

Condiciones y Restricciones del beneficio:

- Promoción válida del 25 de Junio al 31 de Agosto de 2020.
- Aplica únicamente para clientes con Planes Pospago 5.0 (Fidelización 5.0, 5.1, 5.11, 5.2 y 5.3) que se encuentren al día, manifiesten voluntad de retiro y tengan antigüedad de mínimo 4 meses en Pospago.
- El cliente podrá acceder al beneficio únicamente si se encuentra al día en sus pagos (puede tener una factura en curso que no esté en mora).
- En el momento de la solicitud del cambio al producto de emergencia, la línea migrará a prepago inmediatamente y por un periodo de 30 días desde la próxima fecha de ciclo. El asesor informará la fecha de terminación del producto de emergencia voluntario en la cual la línea será reconectada en pospago.
- Si el cliente tiene una factura ya generada (sin mora) debe cancelarla para poder ser reconectado en Pospago en la fecha indicada por el asesor al final del periodo del producto de emergencia voluntario.
- Una vez en el producto de emergencia voluntario, el cliente podrá solicitar reconexión del servicio para volver a su producto Pospago inicial, migrar a Prepago o cancelar su línea. Dicha solicitud se debe hacer máximo 3 días antes de la fecha de reconexión (fin del periodo del producto de emergencia).



- En el momento en el finalice el producto de emergencia, la línea será reconectada en Pospago automáticamente sin requerir procesos o solicitudes adicionales por parte del usuario.
- Los descuentos que el cliente tenga al momento de la solicitud del producto de emergencia voluntario perderán su vigencia en el momento de la migración a Prepago. Una vez el cliente sea reconectado, volverá a su plan pospago inicial sin descuentos.
- Una vez reconectado a Pospago, el cliente recibirá el beneficio del primer Cargo básico gratis.
- El beneficio no es canjeable por dinero en efectivo ni por otros beneficios otorgados por Colombia Móvil.
- En ningún caso un cliente podrá acceder al producto de emergencia voluntario más de una vez.