



## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

### SERVICIOS MÓVILES PREPAGO

Este documento ha sido elaborado con el objetivo de establecer los lineamientos jurídicos y regulatorios que rigen la prestación de servicios móviles prepago comercializados por parte de ANTATEL S.A.S. con NIT 901.492.313-9. El servicio es prestado por el operador móvil virtual SUMA MÓVIL. S.A.S.

Su contenido responde a la normativa vigente en Colombia y busca garantizar la transparencia, seguridad jurídica y protección de los derechos de los usuarios. La interpretación y aplicación de las disposiciones aquí contenidas serán conforme a los principios de legalidad, equidad y buena fe, en armonía con las obligaciones regulatorias del sector de telecomunicaciones. Se recomienda a los usuarios la lectura integral de este documento, ya que su aceptación implica el reconocimiento y cumplimiento de todas las condiciones establecidas.

La utilización del servicio móvil prepago, así como la adquisición de paquetes, bonos o promociones ofrecidos por ANTATEL S.A.S., constituye una manifestación inequívoca de la aceptación tácita de los presentes términos y condiciones. El usuario, al realizar cualquier recarga, activación o uso efectivo del servicio, declara haber leído, comprendido y aceptado íntegramente las disposiciones aquí contenidas, obligándose a su cumplimiento en los términos de la ley y la regulación aplicable.

## CONTENIDOS

1. Servicios .....	3
2. Características técnicas del servicio .....	3
3. Recargas y formas de pago.....	5
3.1. Medios de Recarga en punto físico.....	5
3.2. Medios de Recarga en plataformas digitales.....	5
4. Activación de la Tarjeta SIM.....	6
5. Pérdida, hurto o reposición de la Tarjeta SIM.....	6
6. Registro de equipos (IMEI).....	7
7. Portabilidad.....	8
8. Prestación del servicio móvil y limitación de responsabilidad.....	8
9. Condiciones operativas y transaccionales.....	9

# 1. Servicios

El servicio de comunicaciones móviles en modalidad prepago ofrecido por ANTATEL S.A.S. (en adelante, “el Comercializador”) permite al usuario recibir y realizar llamadas telefónicas a líneas fijas y móviles, etc., mensajería de texto (SMS) y navegación en internet, conforme a los términos y condiciones establecidos en la regulación vigente. Para la utilización de estos servicios, el usuario deberá realizar previamente una recarga de saldo a través de los canales autorizados por el Comercializador. Los detalles sobre planes, valores de recarga, beneficios, promociones y demás información relevante estarán disponibles en el sitio web oficial de ANTATEL S.A.S. ([www.antatel.com](http://www.antatel.com)). El usuario reconoce que el acceso y uso de los servicios está sujeto a la disponibilidad técnica y a las condiciones comerciales vigentes al momento de la contratación.

## 2. Características técnicas del servicio

El cobro por el uso de los servicios de voz se efectuará con base en los segundos efectivamente consumidos, de acuerdo con el paquete o promoción seleccionada por el usuario. Para el servicio de datos, el cobro se realizará conforme al consumo de datos utilizado, expresado en Megabytes (MB) o Gigabytes (GB), según corresponda al paquete adquirido.

El usuario podrá consultar su saldo y consumo de manera gratuita y en cualquier momento, a través de los siguientes métodos habilitados por el Comercializador:

- Marcando a la línea de servicio al cliente desde una línea ANTA al \*455.
- Marcando a la línea gratuita nacional 01800 910 788.
- Desde el menú USSD usando el código \*104#.
- Desde la página web **clientes.antacel.co**

Para acceder al servicio, el usuario deberá contar con un equipo terminal homologado en Colombia y compatible con las tecnologías HSDPA+, UMTS en la banda 1900 MHz y LTE en la banda AWS (1700/2100 MHz). En caso de no contar con un equipo homologado, el usuario deberá gestionar la homologación ante la autoridad regulatoria competente, conforme al procedimiento vigente. Ingresando al link [www.crcom.gov.co](http://www.crcom.gov.co) opción “**Atención y servicio a la ciudadanía**”- **tramites, Otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública “Homologación de equipos celulares móviles”**, 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 calidad y velocidad del servicio estarán sujetas a la cobertura, condiciones técnicas, congestión de red y demás factores externos que puedan incidir en la prestación del servicio.

<b>Tabla de velocidades de navegación móvil</b>		
<b>Tecnología</b>	<b>Velocidad de descarga (Kbps)</b>	<b>Velocidad de subida (Kbps)</b>
4G LTE	Hasta 10.000	Hasta 5.000
4G HSPA	Hasta 5.000	Hasta 2.500
3.5G	Hasta 1.400	Hasta 700

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: [www.antatel.com](http://www.antatel.com)

ANTATEL S.A.S. y Suma Móvil S.A.S. no serán responsables, de manera directa o indirecta, por el funcionamiento, contenido, seguridad, legalidad o cualquier consecuencia derivada del uso de aplicaciones de terceros que el usuario descargue, instale o utilice en su dispositivo móvil durante la prestación del servicio. El usuario reconoce y acepta que es el único responsable de la utilización de dichas aplicaciones y de las acciones que se deriven de su uso, incluyendo, pero sin limitarse a, transacciones, compras, entrega de datos personales o cualquier otra eventualidad. En consecuencia, el usuario se obliga a mantener indemnes a ANTATEL S.A.S. y Suma Móvil S.A.S. frente a cualquier reclamación, daño, perjuicio o sanción que pudiera originarse por el uso de aplicaciones de terceros en el marco del servicio móvil prepago.

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 utilizar el servicio móvil prepago comercializado por ANTATEL S.A.S. de manera adecuada, responsable y conforme a la ley, absteniéndose de emplearlo para fines ilícitos, fraudulentos, contrarios al orden público o a la moral, o para actividades distintas a las previstas contractualmente. Asimismo, el usuario no podrá revender, comercializar ni ceder el servicio a terceros sin autorización expresa del Comercializador, ni realizar acciones que puedan afectar la integridad, seguridad o funcionamiento de la red y los sistemas asociados. El incumplimiento de estas obligaciones podrá dar lugar a la suspensión o terminación del servicio, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar.

## 3. Recargas y formas de pago

Para acceder y utilizar el servicio móvil prepago, el usuario deberá realizar recargas de saldo a través de los canales autorizados por ANTATEL S.A.S., los cuales incluyen puntos físicos de venta, plataformas digitales y portal web oficial. El valor de la recarga, así como los beneficios, promociones y vigencia de cada recarga, serán informados previamente al usuario y estarán disponibles en los medios oficiales del Comercializador.

### 3.1. Medios de Recarga en punto físico

A continuación, se indican los códigos de convenio correspondientes para efectuar recargas en cada una de las redes autorizadas.

- **Gana:**
  - Convenio número: **260**
  - Referencia de pago: **225 + tu número celular**. Ejemplo 2253336045000
- **Efecty:**
  - Convenio número: **110342**
  - Referencia de pago: **225 + tu número celular**. Ejemplo 2253336045000
- **Corresponsales Bancolombia:**
  - Convenio número: **54245**
  - Referencia de pago: **225 + tu número celular**. Ejemplo 2253336045000
- **WesternUnion:**
  - Convenio número: **110342**
  - Referencia de pago: **225 + tu número celular**. Ejemplo 2253336045000

\* El valor mínimo permitido a recargar es \$10,000, el valor máximo permitido por recarga es \$100,000

### 3.2. Medios de Recarga en plataformas digitales

Puedes realizar recargas de forma digital ingresando en nuestra página web [www.antatel.com](http://www.antatel.com) . En el menú principal encontrarás la opción **Móvil**; al seleccionarla, se desplegará un menú de opciones en el que verás la opción de **Recargas**. Al ingresar en esta opción, podrás seguir el paso a paso para completar una recarga en línea.

Las recargas cuentan con una vigencia definida de hasta 60 días, contados desde el momento de la confirmación de la transacción. Sin embargo, pasados los días de vigencia de la recarga y si el usuario tiene saldo a favor, podrá utilizarlo, siempre que realice una nueva recarga durante los 30 días calendario siguientes para usar el saldo inicial.

El usuario es responsable de verificar la correcta acreditación del saldo y de conservar los comprobantes de pago. Los pagos realizados mediante tarjetas débito, crédito o cualquier otro medio electrónico deberán cumplir con los requisitos y condiciones establecidos por las entidades financieras y la pasarela de pagos utilizada.

ANTATEL S.A.S. se reserva el derecho de modificar los valores, condiciones y canales de recarga, informando oportunamente al usuario a través de los medios oficiales. El usuario reconoce que la realización de una recarga implica la aceptación de las condiciones aplicables y se obliga a utilizar el saldo exclusivamente para los fines previstos en el servicio móvil prepago.

El usuario reconoce que podrá perder la línea si durante un periodo de dos (2) meses no realiza ni recibe llamadas, no cursa tráfico de datos, no envía SMS, ni efectúa recargas, ni mantiene saldos vigentes; en tal caso, ANTATEL S.A.S. podrá disponer del número de la línea telefónica, previo aviso al usuario con quince (15) días hábiles de antelación a la terminación de la línea. Todas las condiciones aplicables a las recargas, paquetes, planes, ofertas y promociones están disponibles en la página web oficial: [www.antatel.com](http://www.antatel.com).

El servicio de voz será aplicable a todo destino fijo o móvil nacional. No se incluyen minutos a destinos especiales como equipos satelitales dentro del territorio nacional, ni minutos de larga distancia internacional.

## 4. Activación de la Tarjeta SIM

El usuario podrá activar la tarjeta SIM asociada al servicio móvil prepago de ANTATEL S.A.S. a través de los siguientes métodos habilitados por el Comercializador:

- Mediante la página web oficial: [clientes.antacel.co](http://clientes.antacel.co)
- Llamando desde una línea ANTA al \*455 o desde una línea fija nacional al 01800 910 788
- Utilizando el menú USSD, marcando \*211\*CC\*AAAA#, donde "CC" corresponde al número de cédula del titular y "AAAA" al año de expedición del documento de identidad.

La activación de la tarjeta SIM implica la aceptación de los términos y condiciones establecidos por ANTATEL S.A.S. y la obligación del usuario de suministrar información veraz y actualizada para la correcta prestación del servicio.

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



En caso de pérdida, hurto, daño, cambio de equipo o de tecnología de la tarjeta SIM, el usuario podrá solicitar la reposición a través de los canales habilitados por ANTATEL S.A.S., tales como la página web oficial, la línea de atención al cliente o los puntos de venta autorizados. El usuario deberá asumir el costo correspondiente a la nueva tarjeta SIM, el cual será informado al momento de la solicitud.

La reposición de la tarjeta SIM no incluye saldos promocionales, pero si el usuario contaba con saldo vigente antes del evento, este será transferido a la nueva tarjeta SIM. Se recomienda al usuario realizar el bloqueo inmediato de la tarjeta SIM anterior en caso de pérdida o hurto, para evitar el uso indebido de los recursos disponibles.

La solicitud de reposición implica la aceptación de los términos y condiciones vigentes y la obligación de suministrar información veraz y actualizada para la correcta gestión del trámite.

## 6. Registro de equipos (IMEI)

Para la debida prestación del servicio móvil prepago y en cumplimiento de la normativa vigente en Colombia, el usuario está obligado a registrar el equipo terminal móvil (IMEI) que utilice con la tarjeta SIM de ANTATEL S.A.S. El registro del equipo es un requisito indispensable para garantizar la legalidad del dispositivo y la continuidad del servicio.

El usuario deberá realizar el registro del IMEI a través de los canales habilitados por ANTATEL S.A.S., tales como la línea de atención al cliente llamando desde tu línea ANTA al **\*455**, o desde una línea fija a la línea gratuita nacional **01 8000 910 788**. Para ello, deberá contar con una tarjeta SIM activa y ser el titular del servicio.

En caso de recibir una notificación solicitando el registro del equipo, el usuario dispondrá de un plazo máximo de veinte (20) días calendario para realizar el trámite. El incumplimiento de esta obligación podrá dar lugar al bloqueo del equipo y la suspensión del servicio, hasta tanto se acredite el registro correspondiente.

El usuario declara que la información suministrada para el registro del IMEI es veraz, completa y actualizada, y se compromete a mantenerla vigente durante la relación contractual.

## 7. Portabilidad

El usuario tiene derecho a conservar su número telefónico móvil mediante el proceso de portabilidad, conforme a la normativa vigente en Colombia. Para solicitar la portabilidad, el usuario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser el titular de la línea que se desea portar.
- Contar con la tarjeta SIM activa del operador donante y disponer de la nueva tarjeta SIM de ANTATEL S.A.S.
- No tener solicitudes de portabilidad en curso para la misma línea.

El trámite de portabilidad podrá realizarse a través de los canales habilitados por ANTATEL S.A.S., tales como el portal web oficial. En el menú principal encontrarás la opción **Móvil**; al seleccionarla, se desplegará un menú de opciones en el que verás la opción de **Portabilidad**. Al ingresar en esta opción, podrás seguir el paso a paso para completar la portabilidad en línea., la línea de atención al cliente llamando desde tu línea ANTA al **\*455**, o desde una línea fija a la línea gratuita nacional **01 8000 910 788**. El proceso no genera costo para el usuario y, una vez aceptada la solicitud, la portabilidad se efectuará en un plazo máximo de un (1) día calendario.

El usuario debe tener en cuenta que, al realizar la portabilidad, perderá los servicios, beneficios y promociones asociados a su operador anterior. Se recomienda realizar una copia de seguridad de los contactos y datos almacenados en la SIM anterior, ya que estos podrían no transferirse automáticamente.

La portabilidad no podrá ser reversada ni anulada mientras se encuentre en proceso. salvo que sea un fraude demostrado y dentro de las 24 horas de la solicitud. En caso de requerir una nueva portabilidad, el usuario deberá esperar la finalización del trámite en curso. Para más información sobre el procedimiento y los requisitos, el usuario podrá consultar los canales oficiales de ANTATEL S.A.S.

## 8. Prestación del servicio móvil y limitación de responsabilidad

El servicio móvil prepago ofrecido bajo la marca ANTATEL S.A.S. es prestado por SUMA MÓVIL S.A.S., en calidad de operador móvil virtual autorizado conforme a la normativa vigente en Colombia. En consecuencia, ANTATEL S.A.S. actúa como comercializador del servicio y no asume responsabilidad alguna por la garantía de cobertura, calidad, continuidad, disponibilidad o condiciones técnicas inherentes a la prestación del servicio móvil.



El usuario reconoce y acepta que antes de realizar la compra del servicio ha revisado que tiene cobertura, la calidad y que las condiciones técnicas del servicio dependen de la infraestructura, capacidades y limitaciones propias del operador de red con el que SUMA MÓVIL S.A.S. tiene suscrito el contrato de acceso. Por tanto, ANTATEL S.A.S. no será responsable, directa ni indirectamente, por interrupciones, deficiencias, limitaciones de cobertura, fallas técnicas o cualquier otro evento relacionado con la prestación técnica del servicio móvil.

Para más información sobre la cobertura y condiciones técnicas, el usuario podrá consultar el mapa de cobertura ingresando a nuestro sitio web [www.antatel.com](http://www.antatel.com), en el pie de página se encontrará disponible el enlace al [mapa de cobertura](#).

## 9. Condiciones operativas y transaccionales

ANTATEL S.A.S. se reserva el derecho de modificar los precios, promociones y demás condiciones comerciales relativas al servicio móvil prepago, así como de limitar las cantidades incluidas en cualquier oferta comercial publicada en sus canales oficiales. En caso de presentarse modificaciones, el usuario será informado a través de los medios de contacto establecidos.

Los precios y la disponibilidad de los servicios y productos ofrecidos en la página web oficial podrán variar respecto a los ofrecidos en otros canales. Por ello, se recomienda al usuario consultar y verificar los precios vigentes antes de realizar cualquier recarga o adquisición de planes, paquetes o promociones. Las condiciones y vigencia de recargas, planes y promociones estarán siempre detalladas en la página web oficial.

En relación con la seguridad y prevención de fraudes, se recomienda a los usuarios realizar periódicamente análisis de riesgos y vulnerabilidades en los dispositivos desde los cuales se efectúan transacciones en línea, con el fin de detectar posibles amenazas. Ni ANTATEL S.A.S. ni SUMA MÓVIL S.A.S. controlan el acceso o contenido de páginas de terceros, por lo que no asumen responsabilidad alguna por fraudes que se originen en portales ajenos al momento de realizar pagos o transacciones. El usuario debe estar atento a cualquier anomalía o situación sospechosa.

Respecto al registro y acceso, el usuario se compromete a diligenciar formularios y proporcionar información veraz y actualizada. El acceso a la página web debe realizarse siempre con usuario y contraseña creados por el propio usuario, quien será el único responsable del uso y custodia de estos datos. ANTATEL S.A.S. y SUMA MÓVIL S.A.S. no serán responsables por el uso indebido de credenciales ni por transacciones realizadas por terceros no autorizados.

Se realizan todos los esfuerzos razonables para garantizar la integridad, disponibilidad, confiabilidad y seguridad de los portales, servicios e información de los usuarios, pero no se garantiza que el uso de estos no presente interrupciones, errores, daños o violaciones de seguridad, ni la exactitud, confiabilidad o vigencia de la información contenida.

Los pagos de recargas se efectuarán a través de plataformas de pago externas, por lo que el usuario debe revisar las condiciones de dichas plataformas. ANTATEL S.A.S. no accede ni almacena información financiera del usuario. Cuando el pago se realice a través de PSE, el usuario debe contar con una cuenta bancaria habilitada para pagos electrónicos.



Toda transacción estará sujeta a verificación de ingreso efectivo; en caso contrario, el usuario será responsable del pago pendiente.

La reversión de pagos podrá solicitarse dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al conocimiento de una transacción, únicamente en caso de fraude, cuando el paquete, plan o promoción no sea recibido o no corresponda a lo solicitado, conforme a la ley aplicable. Cada solicitud será revisada individualmente.

Antes de realizar cualquier recarga, se recomienda al usuario leer las recomendaciones bancarias de las entidades que prestan el servicio de pago electrónico. Al efectuar una recarga, el usuario acepta las condiciones de uso del portal, las plataformas y las entidades bancarias. ANTATEL S.A.S. y SUMA MÓVIL S.A.S. no serán responsables por las condiciones de uso de portales de terceros.