



TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES

AVISO LEGAL

El acceso al presente sitio de web, aplicación y/o contenidos (en lo sucesivo la "Plataforma") y el uso del mismo se encuentran sujetos a los términos y condiciones que se establecen a continuación y a la normatividad vigente. Al acceder a la Plataforma y explorar el contenido del mismo, tú aceptas, sin reserva ni limitación alguna, los presentes términos y condiciones. De igual forma, en caso de brindar algún dato personal a la Plataforma, tú otorgas tu consentimiento expreso para que Logística Flash Colombia S.A.S. ("Flash Mobile") realice el tratamiento de sus datos personales conforme las disposiciones incluidas en la Política de Protección de Datos Personales.

Información contenida en la Plataforma

La Plataforma contiene información de Logística Flash Colombia S.A.S. ("Flash Mobile") y/o de sus empresas filiales, afiliadas y/o pertenecientes al mismo grupo económico (en lo sucesivo "Flash Mobile") y, aunque Flash Mobile se esfuerza en lo razonable por incluir en la Plataforma información precisa y actualizada, Flash Mobile no ofrece garantía alguna respecto a su contenido, el cual se presenta "tal cual". Flash Mobile no se responsabiliza de ninguna contingencia relacionada con el uso de la Plataforma o de su contenido. Concretamente, Flash Mobile no se responsabiliza de la precisión, integridad, suficiencia, actualidad, oportunidad o el carácter exhaustivo de la información contenida en la Plataforma, la cual podrá variar de tiempo en tiempo o ser modificada por Flash Mobile en cualquier momento, sin responsabilidad alguna y sin necesidad de dar aviso previo, siendo exclusiva responsabilidad del Usuario asegurarse de tomar conocimiento de tales modificaciones.

La referencia a cualquier producto o servicio de Flash Mobile en la Plataforma no necesariamente implica que dicho producto o servicio esté disponible en tu localidad.

En caso de no aceptar en forma completa y absoluta los términos y condiciones de este convenio, el Usuario deberá abstenerse de acceder, observar y/o utilizar la Plataforma.

Licencia

Por virtud de la celebración de este convenio, Flash Mobile otorga y concede al Usuario el derecho no exclusivo, revocable y no transferible de ver y utilizar la Plataforma, de conformidad con los términos y condiciones de uso que aquí se estipulan. Para los efectos del presente convenio, las partes acuerdan que por "Usuario" se entenderá a cualquier persona de cualquier naturaleza que ingrese a la Plataforma y/o a cualquiera de las subpáginas que despliegan su contenido y/o a la persona de cualquier naturaleza que se dé de alta y/o use cualquiera de los servicios que se ofrecen a través de dicha Plataforma.

El Usuario sólo podrá imprimir y/o copiar cualquier información contenida o publicada en la Plataforma exclusivamente para uso personal, queda terminantemente prohibido el uso comercial de dicha información.

La reimpresión, publicación, distribución, asignación, sublicencia, venta, reproducción electrónica o por otro medio (parcial o total) de cualquier información, documento o gráfico que aparezca en la Plataforma para cualquier uso distinto al personal, no comercial le está expresamente prohibido al Usuario, a menos de que cuente con una autorización previa y por escrito de Flash Mobile.



TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Reglas para el uso de la Plataforma

El Usuario y Flash Mobile están de acuerdo en que la utilización de la Plataforma se sujetará a las siguientes reglas:

El Usuario reconoce y acepta que la información publicada o contenida en dicha Plataforma será claramente identificada de forma tal que se reconozca que la misma proviene y ha sido generada por Flash Mobile y/o por sus proveedores. No obstante, la información, las opiniones y los conceptos publicados en dicha Plataforma no necesariamente reflejan la posición de Flash Mobile, ni de sus empleados, directores, licenciarios y concesionarios. Flash Mobile no asume ninguna responsabilidad por el contenido provisto a dicha página por proveedores independientes o ajenos a Flash Mobile y no tiene el control editorial sobre el contenido, la información y/o el material generado y/o provisto por terceros. Todas las opiniones, consejos, declaraciones, servicios, ofertas u otras informaciones o contenidos expresados o puestos a disposición del público por terceros pertenecen a su respectivo autor y Flash Mobile no asume responsabilidad alguna frente a ello. De la misma forma, Flash Mobile no garantiza la exactitud, veracidad, amplitud y/o utilidad de cualquier contenido provisto por tales terceros. Adicionalmente, Flash Mobile no es responsable ni garantiza la exactitud, exhaustividad, veracidad y/o confiabilidad de cualquier opinión, información, declaración o consejos expresados por terceros a través de su página de internet y bajo ninguna circunstancia Flash Mobile será responsable de cualquier daño y/o perjuicio, directo o indirecto, causado en virtud de la confianza que el Usuario deposite en información obtenida a través de su Plataforma. Flash Mobile se reserva el derecho de suprimir o modificar el contenido de esta Plataforma que, a exclusivo juicio de Flash Mobile, no cumpla con sus estándares o que pudiera resultar contrario al ordenamiento jurídico vigente y, por consiguiente, no será responsable por cualquier falla o tardanza que se genere al eliminar tal material.

Como una condición de su uso de la Plataforma, el usuario declara y garantiza a Flash Mobile que no utilizará la Plataforma o alguno de los materiales para algún propósito ilícito o prohibido por estos Términos y Condiciones. El Usuario no puede usar la Plataforma de alguna manera con la cual pudiera dañar, desactivar, sobrecargar, o perjudicar la Plataforma o interferir con el uso y disfrute de alguien más de la Plataforma. El Usuario no puede obtener o intentar obtener cualquier material o información a través de cualquier medio no intencionalmente disponible o proporcionado a través de la Plataforma. Depende del Usuario tomar precauciones para asegurar que cualquier material que seleccione para su uso está libre de virus, gusanos, caballos de Troya y otros objetos de naturaleza destructiva.

La información que obtenemos acerca del usuario está sujeta a nuestra Política de Protección de Datos Personales. Para más información, podrá consultar la Política de Protección de Datos Personales completa. El Usuario manifiesta entender que a través del uso que hace de la Plataforma, da su consentimiento para la recolección y uso de esta información como se establece en nuestra Política de Protección de Datos Personales. En todos los casos, los Usuarios responderán por la veracidad de la información proporcionada a Flash Mobile. Asimismo, para la prestación de servicios y/o compra de productos, el Usuario se obliga además a aceptar los Términos y Condiciones estipulados para tal efecto.

Declaraciones y Garantías de Flash Mobile

Que será el único responsable de atender oportunamente las quejas, reclamos, solicitudes de reembolso, devoluciones por parte del Usuario y/o comprador como consecuencia de la compraventa realizada a través de la Plataforma.

Que, no será responsable por los daños, perjuicios o pérdidas causadas por fallas de la Plataforma, así como tampoco será responsable por algún equipo infectado del Usuario.

Que, en conjunto con sus trabajadores y/o directivos, no se hacen responsables por posibles daños o perjuicios en la Plataforma, que puedan derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos, averías o desconexiones en el funcionamiento operativo del sistema electrónico, motivado por causas ajenas a Flash Mobile.



TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Que, en conjunto con sus trabajadores y/o directivos, no se hacen responsables de los daños o perjuicios indirectos, accidentales o por eventos de caso fortuito, incluyendo daños por lucro cesante, pérdida de uso y pérdida de datos; derivados de o en relación con el Servicio, las Transacciones y el presente documento.

Procedimiento de compra del producto

El procedimiento inicia con la solicitud del producto, detallando los datos de identificación y seleccionando el detalle de su compra. El respectivo pedido pasará por un proceso de validación, corroborando los datos del Usuario y verificando la disponibilidad del producto, entre otros que Flash Mobile considere pertinente. Luego, el Usuario deberá realizar el pago correspondiente y con ello cerrará la solicitud, El Usuario recibirá la confirmación de compra en el correo detallado ("Correo de Confirmación"), junto con el comprobante de pago electrónico correspondiente.

El Usuario asume enteramente la responsabilidad por la debida diligencia que deberá procurar al indicar sus datos personales (nombre, dirección, teléfono, documento de identidad, etc.); al seleccionar y/o elegir los productos; al efectuar el pago en línea, entre otros; con el fin que Flash Mobile pueda gestionar el envío y la entrega de los productos de manera adecuada.

Finalmente, el producto será entregado en el lugar indicado en la solicitud recibiendo una guía de remisión con los datos brindados al momento del despacho. El procedimiento culmina con la firma de dicha guía por parte del Usuario y/o la persona autorizada como confirmación de recepción del producto.

En el supuesto de que el Usuario desee desistir de su compra, el Usuario deberá comunicarlo al siguiente correo electrónico soporte@clientes.FlashMobile.co en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de la compra.

Condiciones del envío del producto

Flash Mobile se reserva el derecho de contratar a terceros que actúen como facilitadores para gestionar los envíos del producto que se soliciten a través de la Plataforma de Flash Mobile. El Usuario, con la sola aceptación de los presentes Términos y Condiciones o, en su defecto, con el solo uso de la Plataforma de Flash Mobile, manifiesta que ha tomado conocimiento que la entrega de las Sim Cards ofrecidas en la Plataforma web de Flash Mobile, puede que sean ejecutadas por terceros facilitadores. En tal sentido, en caso de una ejecución de envío del producto inadecuada, el Usuario reconoce que el tercero facilitador deberá responder por dichos motivos, sin que medie responsabilidad directa ni solidaria por parte de Flash Mobile. Consecuentemente, Flash Mobile se compromete a tomar las medidas adecuadas para que el tercero facilitador responda por sus acciones.

Flash Mobile cobrará un monto por concepto de envío a la dirección consignada por el Usuario al momento de proceder con la compra del producto, la cual podrá estar incluida en el precio de venta del producto. El respectivo monto, podrá variar dependiendo de la zona del lugar de entrega indicado por el Usuario y se cargará al precio de venta del producto. Es requisito para la entrega a domicilio, que el Usuario dé conformidad de la entrega del producto con su firma en la guía de envío. Es responsabilidad del Usuario revisar el producto al momento de entrega y, en el improbable caso de que ocurra un desperfecto con el producto, manifestar si presenta inconvenientes con el producto, tal como se indica en el capítulo de Retracto, Devolución o Reembolso del producto.

Flash Mobile sólo realizará la entrega, mediante el tercero facilitador de envío contratado, en los siguientes trayectos: (i) Urbano (Bogotá): Hasta 2 días hábiles después de que el pago se vea reflejado en los sistemas de Flash Mobile (ii) Zonal (Bogotá y sus alrededores): De 2 a 7 días hábiles después de que el pago se vea reflejado en los sistemas de Flash Mobile (iii) Nacional: ciudades principales y sus alrededores (Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, etc.): De 2 a 10 días hábiles después de que el pago se vea reflejado en los sistemas de Flash Mobile. Los destinos se podrán consultar en el siguiente enlace: <https://latam.flashconecta.com//co/docs/logistica/>



TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES

[CO_FL_PUNTOS_ENTREGA.pdf](#)

El Usuario se compromete a liberar de responsabilidad, mantener indemne, a defender y en la oportunidad, compensar a Flash Mobile por los perjuicios y/o daños que pudieren surgir por la compra de los productos en la Plataforma y/o de sus Términos y Condiciones, y/o de cualquier acción o conducta negligente que pudiese perjudicar a Flash Mobile.

Flash Mobile, establecerá las promociones ofrecidas en favor de los Usuarios a través de la Plataforma, canal oficial donde se podrá solicitar el producto y, en general, los bienes y servicios ofrecidos por Flash Mobile. Toda información relacionada a dichos productos, servicios y promociones que no se encuentren en la Plataforma de Flash Mobile, se darán por no válidas.

Las SIM Cards adquiridas a través de la Plataforma de Flash Mobile podrán venir cargadas con recursos promocionales, los cuales (i) no serán acumulables con otras promociones o recursos promocionales vigentes y (ii) en caso de que la SIM Card sea adquirida para hacer recuperación de línea o "SIM Swap", los recursos promocionales otorgados se vencerán al momento de hacer el cambio de la numeración.

Retracto, devolución o reembolso

De acuerdo con el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, El Usuario podrá ejercer el retractor de la compra del producto o la devolución del importe pagado, siempre que el Usuario comunique y pruebe la causal que sustenta su derecho de restitución, devolución o reembolso. Flash Mobile podrá no restituir o devolver el íntegro del dinero abonado en caso de que el producto o el disfrute del servicio no se encuentre en óptimas condiciones, se encuentre deteriorado por un uso normal y previsible o, en su defecto, haya generado un manifiesto deterioro o pérdida de su valor como consecuencia del uso indebido del Usuario. El Usuario deberá devolver el producto a Flash Mobile en las mismas condiciones en que fue entregado, los costos de transporte y los demás costos que conlleven la devolución del producto para ser restituida serán cubiertas por el Usuario. Como consecuencia de lo señalado, Flash Mobile cambiará el producto por otro producto equivalente al valor de la compra, o por otro de mayor valor, siempre que se realice el pago de la diferencia.

En caso de proceder con la devolución de dinero o la reposición del producto, se realizará en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

Sin perjuicio de lo anterior, con relación a las condiciones de garantía de productos, se realizará solo por motivos debidamente justificados que acrediten el mal funcionamiento del producto sin que haya mediado negligencia por parte del Usuario, deberá contactarse con Flash Mobile, a fin de gestionar la reposición de otro producto, para lo cual deberá contactar y expresar lo ocurrido al siguiente correo electrónico: soporte@clientes.FlashMobile.co o a la línea cuya respuesta será tratada bajo el alcance del Artículo 2.2.7.10. de la Resolución 5050 de 2016; es decir, podrá ser brindada hasta dentro de los quince (15) días hábiles del día siguiente de manifestado los hechos controvertidos y, en el supuesto en que Flash Mobile determine que es factible la reposición de la Sim Card, la misma se hará efectiva en un plazo máximo de quince (15) días calendarios, de concedida y comunicada la conformidad de Flash Mobile con la reposición.

Si el Usuario desea recibir un reembolso del monto abonado por el producto, con la finalidad de poder ejecutar las condiciones de devolución monetaria, deberá contactar y expresar lo ocurrido al siguiente correo electrónico: soporte@clientes.FlashMobile.co y/o al número de teléfono: *74556 desde tu número Flash Mobile, desde cualquier operador marcando a la Línea gratuita: 018007511440; cuya respuesta será tratada bajo el alcance del Artículo 2.2.7.10. de la Resolución 5050 de 2016; es decir, podrá ser brindada hasta dentro de los quince (15) días hábiles del día siguiente de manifestado los hechos controvertidos y, en el supuesto en que Flash Mobile determine que es factible la devolución monetaria, la misma se hará efectiva en un plazo de quince (15) días calendario, de concedida y comunicada la conformidad de Flash Mobile con el reembolso.

En la solicitud de devolución del íntegro del monto abonado, el Usuario deberá adjuntar la fotografía o imagen del comprobante de pago, su nombre y su número de teléfono, así como la descripción de los motivos por los que requiere la devolución. La veracidad de la información proporcionada en la solicitud de devolución es de suma importancia durante el proceso, Flash Mobile no asumirá algún tipo de responsabilidad por información errónea y/o falsa.

En caso de que resulte procedente la devolución o reembolso de algún monto a favor del Usuario, éste será entregado al Usuario mediante



TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES

extorno a la tarjeta de crédito (en caso la compra se haya efectuado por ese medio o mediante transferencia electrónica. Para las devoluciones a través de transferencias o depósitos a cuenta bancaria, el titular de las cuentas debe ser el mismo que el titular de la compra, caso contrario, no se procederá con la devolución hasta regularizar dicha información, para lo cual, se tomará plazo adicional de quince (15) días hábiles al plazo primigenio. Bajo ninguna circunstancia Flash Mobile realizará las devoluciones en efectivo ni mediante cheque o cualquier medio de pago distinto a los mencionados anteriormente.

Derechos de autor y propiedad industrial

Flash Mobile, la Plataforma, sus logotipos y todo el material que aparece en dicha Plataforma son marcas, nombres de dominio, nombres comerciales y obras artísticas propiedad de sus respectivos titulares y están protegidos por los tratados internacionales y las leyes aplicables en materia de propiedad intelectual y derechos de autor. Los derechos de autor sobre el contenido, la organización, la recopilación, la compilación, la información, los logotipos, las fotografías, las imágenes, los programas, las aplicaciones, y, en general, cualquier información contenida o publicada en la Plataforma se encuentran debidamente protegidos a favor de Flash Mobile, sus afiliados, proveedores y/o de sus respectivos propietarios, de conformidad con la legislación aplicable en materia de propiedad intelectual e industrial.

Se prohíbe expresamente al Usuario modificar, alterar o suprimir, ya sea en forma total o parcial, los avisos, marcas, nombres comerciales, señas, anuncios, logotipos o en general cualquier indicación que se refiera a la propiedad de la información contenida en la Plataforma.

En caso de que el Usuario transmita a Flash Mobile cualquier información, programas, aplicaciones, software o, en general, cualquier material que requiera ser licenciado a través de la Plataforma, el Usuario otorga con este acto a Flash Mobile una licencia perpetua, universal, gratuita, no exclusiva, mundial y libre de regalías, que incluye los derechos de sublicenciar, vender, reproducir, distribuir, transmitir, crear trabajos derivados, exhibirlos y ejecutarlos públicamente.

Lo establecido en el párrafo anterior se aplicará igualmente a cualquier otra información que el Usuario envíe o transmita a Flash Mobile, incluyendo, sin limitación alguna, ideas para renovar o mejorar la Plataforma, ya sea que éstas hayan sido incluidas en cualquier espacio de la Plataforma señalada o en virtud de otros medios o modos de transmisión conocidos o que sean desarrollados en el futuro.

Por lo anterior, el Usuario renuncia expresamente con este acto a llevar a cabo cualquier acción, demanda o reclamación en contra de Flash Mobile, sus afiliados o proveedores por cualquier actual o eventual violación de cualquier derecho de autor o propiedad intelectual derivada de la información, programas, aplicaciones, software, ideas y demás material que el propio Usuario envíe a la Plataforma y/o Flash Mobile.

Negación de garantías

El Usuario está de acuerdo con que la utilización de la Plataforma se realiza bajo su propio riesgo y que los servicios y productos que ahí se prestan y ofrecen se prevén sobre una base "tal cual" y "según sean disponibles". Flash Mobile no garantiza que la Plataforma señalada satisfaga los requerimientos del Usuario de que los servicios que en ella se ofrecen no sufran interrupciones, sean seguros o estén exentos de errores.

Flash Mobile no garantiza o avala en ninguna forma la veracidad, precisión, legalidad, moralidad o ninguna otra característica del contenido del material que se publique en la Plataforma.



TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES

Flash Mobile se libera de cualquier responsabilidad y condiciones, tanto expresas como implícitas, en relación con la información y los servicios contenidos o disponibles en o a través de la Plataforma; incluyendo, sin limitación alguna:

- a. La disponibilidad de uso de la Plataforma;
- b. La ausencia de virus, errores, desactivadores o cualquier otro material contaminante o con funciones destructivas en la información o programas disponibles en o a través de esta Plataforma o en general cualquier falla en dicha Plataforma;
- c. No obstante, Flash Mobile o sus proveedores podrán actualizar el contenido de la Plataforma constantemente, por lo que se solicita al Usuario tomar en cuenta que algunas informaciones publicitadas o contenidas en o a través de esta Plataforma pueden haber quedado obsoletas y/o contener imprecisiones o errores tipográficos u ortográficos.

Limitaciones a la responsabilidad

Hasta el máximo permitido por las leyes aplicables, Flash Mobile no será responsable, en ningún caso, por daños directos, especiales, incidentales, indirectos, o consecuenciales que en cualquier forma se deriven o se relacionen con lo siguiente:

- a. El uso o la ejecución de la Plataforma con el retraso o la falta de disponibilidad de uso de Flash Mobile;
- b. La proveeduría o la falta de proveeduría de servicios de cualquier información o gráficos contenidos o publicados en o a través de la Plataforma;
- c. La actualización o la falta de actualización de la información;
- d. La alteración o la modificación, total o parcial, de la información después de haber sido incluida en dicha Plataforma;
- e. Cualquier otro aspecto o característica de la información contenida o publicada en la Plataforma o a través de los enlaces que eventualmente se incluyan en esta Plataforma;
- f. La proveeduría o la falta de proveeduría que los demás servicios, todos los supuestos anteriores serán vigentes, aún en los casos en que se le hubiere notificado o avisado a Flash Mobile acerca de la posibilidad de que se ocasionarán dichos daños.

Modificaciones a la Plataforma y/o a estos Términos y Condiciones

Flash Mobile podrá en cualquier momento y cuando lo considere conveniente, sin necesidad de avisar al Usuario, realizar correcciones, adiciones, mejoras o modificaciones al contenido, presentación, información, servicios, áreas, bases de datos y demás elementos de la Plataforma, sin que ello dé lugar ni derecho a ninguna reclamación o indemnización, ni que esto implique reconocimiento de responsabilidad alguna a favor del Usuario.

Flash Mobile se reserva el derecho de modificar los Términos y Condiciones de este convenio en cualquier momento, siendo efectivas dichas modificaciones de forma inmediata por medio de lo siguiente:



TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES

- a. La publicación en la Plataforma;
- b. La notificación al Usuario sobre dichas modificaciones;

De esta forma, el Usuario está de acuerdo con revisar dicho convenio periódicamente con la finalidad de mantenerse al tanto de dichas modificaciones. No obstante, cada vez que el Usuario acceda a la Plataforma señalado se considerará como una aceptación absoluta a las modificaciones de estos Términos y Condiciones.

Ocasionalmente, Flash Mobile podrá agregar a los presentes Términos y Condiciones provisiones adicionales relativas a áreas específicas o nuevos servicios que se proporcionen en o a través de la Plataforma. El Usuario reconoce y acepta que estos términos adicionales forman parte integrante de los presentes Términos y Condiciones para todos los efectos legales a que haya lugar.

Indemnización

El Usuario está de acuerdo en indemnizar a Flash Mobile, sus afiliados, proveedores, vendedores y asesores por cualquier acción, demanda o reclamación (incluso de honorarios de abogados y de costas judiciales) derivadas de cualquier incumplimiento por parte del Usuario al presente convenio; incluyendo, sin limitación de alguna de las derivadas de lo siguiente:

- a. Cualquier aspecto relativo al uso de la Plataforma;
- b. La información contenida o disponible en o a través de dicha Plataforma o de injurias, difamación o cualquier otra conducta violatoria de los presentes Términos y Condiciones por parte del Usuario en el uso de la Plataforma;
- c. La violación a las leyes aplicables o tratados internacionales relativos a los derechos de autor o propiedad intelectual, contenidos o disponibles en o a través de la Plataforma.

Terminación

Flash Mobile se reserva el derecho, a su exclusiva discreción y sin necesidad de aviso o notificación al Usuario, de:

- a. Terminar definitivamente los presentes Términos y Condiciones;



TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES

- b. Descontinuar o dejar de publicar definitivamente la Plataforma sin responsabilidad alguna para Flash Mobile, sus afiliados o proveedores.

Subsistencia

Estos Términos y Condiciones, así como los términos adicionales, constituyen el acuerdo íntegro entre las partes y sustituyen cualquier otro acuerdo o convenio celebrado con anterioridad. Cualquier cláusula o provisión del presente convenio, así como de los términos adicionales, legalmente declarada inválida será eliminada o modificada a elección de Flash Mobile, con la finalidad de corregir su vicio o defecto. Sin embargo, el resto de las cláusulas o provisiones mantendrán su fuerza, obligatoriedad y validez.

No renuncia de derechos

La inactividad por parte de Flash Mobile, sus afiliados o proveedores al ejercicio de cualquier derecho o acción derivados del presente convenio en ningún momento deberá interpretarse como renuncia a dichos derechos o acciones.

Legislación aplicable y jurisdicción

Este convenio estará sujeto y será interpretado de acuerdo con las leyes y ante los tribunales de la República de Colombia.