TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA FLASH MOBILE

Oferta válida hasta el 31 de mayo de 2021

1. Política de uso justo
2. Activación Sim Card Flash Mobile
3. Proceso de portabilidad
4. Tarifa Estándar
5. Planes y paquetes Flash Mobile
6. Tarifas larga distancia internacional
7. Paquetes de Voz Larga Distancia Internacional
8. Recargas y transferencia de saldo

1. Política de uso justo

La política de uso tiene como objetivo garantizar que la Comunidad de Flash Mobile reciba el más alto nivel de calidad y más confiable servicio móvil disponible y la prevención del fraude, de acuerdo con las normas legales y reglamentarias vigentes. Por ello, y de acuerdo con la definición legal de consumidor, el uso de los servicios es estrictamente personal, intransferible y no puede ser utilizado con propósito o para explotación comercial. En caso de que se detecte uso inapropiado del servicio, Flash Mobile, previo el debido proceso, se reserva la facultad de desactivar los servicios y/o la línea.

Sin limitación, los usos descritos a continuación se consideran de carácter "**comercial**" y/o "**ilegal**":

- Vender al por mayor cualquier servicio o utilizar el servicio en funcionamiento con cualquier dispositivo que encienda o desvía las llamadas, manteniendo potencialmente una línea abierta durante horas. Por ejemplo, establecer un 'by-pass'

- Utilizar el servicio de conexión con un dispositivo que transmite automáticamente o recibe datos, SMS u otra información

- Utilizar el servicio en conexión con un dispositivo que automáticamente genere o reciba llamadas, o mensajes, ya sea a partir de una lista o generados aleatoriamente

- Realizar o recibir llamadas dentro de la red con fines de reventa, reabastecimiento o explotación comercial y/o irracional

- Compartir la conexión de internet con otras máquinas o equipos celulares que generen tráfico de datos elevado y que pueden afectar la capacidad o funcionalidad de la red. Por ejemplo: usar la funcionalidad de "hotspot" personal."

2. Activación Sim Card Flash Mobile

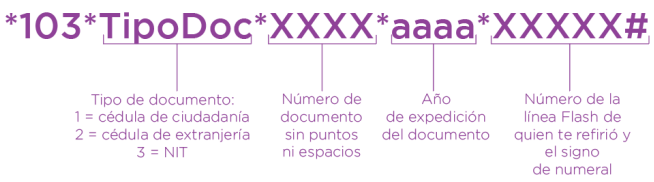
- Para acceder a los servicios de Flash Mobile, el usuario debe ser mayor de edad y contar con un documento de identidad válido en el territorio nacional: Cédula de ciudadanía, Cédula de extranjería, Pasaporte o NIT.
- En el proceso de activación los datos de la titularidad se validarán a través de la central de riesgos Transunión Colombia (Cifin).
- En el proceso de activación el usuario reconoce que ha leído y acepta:
  - Términos y condiciones de la oferta Flash Mobile Colombia incluidos en el presente documento
  - Política de tratamiento de datos personales incluida en

    https://latam.flashconecta.com/co/docs/legal/CO_FL_POLITICA_PRIV_USUARIO_SP.pdf
  - Condiciones generales del servicio en modalidad Prepago:

    https://latam.flashconecta.com/co/docs/legal/CO_FL_CONDICIONES_GENERALES.pdf
- El usuario tiene tres opciones para activar la Sim Card Flash Mobile:
  - A través de la aplicación Mi Flash Colombia (Disponible para Android y iOS)
  - A través de la página Web www.flashmobile.co en la sección **Servicio Móvil - Activación.**
  - A través de USSD dependiendo de la persona que lo refirió debe marcar de la siguiente forma:

Si te refirió un Brand Leader debes marcar desde tu celular:

Si no te refirió un Brand Leader debes marcar desde tu celular:



• Para finalizar el proceso de activación de la Sim Card Flash es necesario que el usuario haga una recarga mínima de $3.000 pesos. El usuario tendrá 60 días calendario para hacer la recarga mínima, de no hacerla la Sim Card quedará inactiva.
• El usuario puede consultar los mapas de cobertura en **www.flashmobile.co/cobertura** para hacer uso de su línea.

3. Proceso de portabilidad

• Para pasar una línea de otro operador a Flash Mobile, el usuario debe contar con una línea temporal Flash.
• El proceso para solicitar una portabilidad se realiza a través de la página **www.flashmobile.co - Servicio Móvil - Trae tu número.**
• De acuerdo con la regulación vigente, el proceso de portabilidad tarda 3 días hábiles.
• El usuario puede seleccionar la fecha en la que quiere que sea efectiva la portabilidad. La fecha podrá ser de máximo 30 días calendario a partir de la solicitud.
• El usuario debe tener en cuenta las condiciones para poder portar su línea a Flash:
    • La línea debe estar activa en el otro operador.
    • La línea no puede estar bloqueada o reportado por pérdida, robo o fraude.
    • Si la línea es pospago en el otro operador, el titular de la línea debe hacer la solicitud directamente. Si la línea se encuentra a nombre de otra persona, la portabilidad será rechazada.
    • Si la línea es pospago debe estar al día en los pagos al momento de realizar la portabilidad.
    • Haber pagado al operador donante las obligaciones únicamente asociadas al servicio cuyo plazo se encuentre vencido o venza en la fecha de presentación de dicha solicitud.

• El proceso de portabilidad incluye la solicitud de un NIP (Número de identificación personal de 5 dígitos). El NIP se envía a través de mensaje de texto a la línea del otro operador. El usuario debe asegurar tener la SIM Card de su otro operador en su teléfono prendido al momento de solicitar el NIP.
• La vigencia del NIP es de 15 días calendario.
• Si la portabilidad es exitosa, el usuario se quedará sin servicio en el otro operador en la fecha seleccionada para la portabilidad. En ese momento, deberá ingresar la SIM Card Flash en su teléfono para empezar a usar el servicio
• La portabilidad será rechazada si el usuario no cumple con las condiciones mencionadas anteriormente. El rechazo de la portabilidad se hace en el sistema de portabilidades de Colombia. Este proceso no es ejecutado directamente por Flash.

4. Tarifa Estándar

• La Tarifa Estándar aplica para todo el saldo de recarga que no sea usado para compra de planes o paquetes y está disponible para todos los usuarios de Flash Mobile.
• Los recursos de voz se tarifican en segundos y aplican para llamadas a destinos fijos y móviles a nivel nacional.
• La navegación tarifica en Kilobytes (KB).
• **La navegación por demanda cuenta con la opción Switch de datos, el cual podrá ser activado por el usuario a través de: *627#, *555# o en Mi cuenta Flash en la página Web.**

• Con el Switch de datos el usuario puede elegir las siguientes opciones para navegar:
1. Utilizar saldo, megas y redes sociales para navegar en internet: Se consume saldo cuando se terminan los megas de tu Plan activo.
2. Usar megas y redes sociales para navegar en internet: Sin consumo de saldo.

• Al activar una línea Flash Mobile el usuario automáticamente tendrá activada la segunda opción del Switch de datos (utilizar megas y redes sociales para navegar en internet). El usuario puede cambiar esta opción y elegir la que más se adapta a sus necesidades.

• El saldo comprado que se otorga con las recargas podrá utilizarse para:
  - Hablar a cualquier destino nacional
  - Enviar mensajes de texto a cualquier destino
  - Navegar en internet bajo demanda
  - Comprar servicios adicionales (planes o paquetes)

La siguiente tarifa aplica para todos los usuarios de Flash Mobile (incluye IVA):

TARIFA ESTÁNDAR	
Minutos a todo destino nacional	$240 ($4 por segundo)
Megabyte (MB)	$150
Mensaje de texto	$250

5. Planes Flash Mobile

• La oferta de Flash Mobile cuenta con 22 planes con vigencia de 6, 7 10, 15 y 30 días. Los planes **Flash Básico, Flash Único,** incluyen: minutos/segundos, megabytes para navegar, megabytes para navegar en WhatsApp, megabytes para navegar en Twitter y Facebook, y mensajes de texto. Los planes **Flash 6 días, Flash 10 días** incluyen: minutos/segundos, megabytes para navegar como desee el usuario, y mensajes de texto. Ver condiciones de planes y paquetes. Los planes **Flash 15 días, Flash 30 días, Power Flash, Conecta 6, Conecta 7, Conecta 10 y Conecta 20** incluyen: minutos/segundos, mensajes de texto, megabytes para navegar, megabytes para navegar en Facebook y Twitter, Whatsapp que no se acaba durante la vigencia del plan. El consumo de Whatsapp descuenta de las Megas del plan, una vez consumida la capacidad del plan, el usuario podrá seguir navegando hasta que termine la vigencia de su plan. Al finalizar las Megas del plan aplican restricciones para navegar en Whatsapp. Ver condiciones de los planes y paquetes. Los planes **Flash Vital, Flash Esencial, Flash Súper, Flash Híper, Flash Ultra, Flash Total, Conecta 40, Conecta 60, Conecta 80, Conecta 100 y conecta 140** incluyen: minutos/segundos, mensajes de texto, megabytes para navegar, redes sociales que no se acaban durante la vigencia del plan (Redes sociales por Siempre: el consumo de redes sociales descuenta de las Megas del plan, una vez consumida la capacidad del plan, el usuario podrá seguir navegando hasta que termine la vigencia de su plan. Las redes sociales incluidas son Facebook, Whatsapp y Twitter. Al finalizar las Megas del plan aplican restricciones para navegar en dichas redes. Ver condiciones de los planes y paquetes)

• Los planes son de renovación automática y pago recurrente. Una vez el cliente ha inscrito un plan, los recursos se renovarán de acuerdo a la vigencia, siempre y cuando el cliente cuente con saldo suficiente en su línea Flash para cubrir el valor total del plan. La expiración del plan dependerá del momento en que el usuario haya activado el plan, por ejemplo: si el usuario activa un plan de 10 días a las 4:30 p.m., el plan expirará el día 10 a las 4:29 p.m (esta información está incluida en el mensaje de confirmación de la compra del plan).

• La oferta Flash cuenta con 4 tipo de paquetes: solo minutos, solo datos, solo redes sociales y solo voz internacional. Los paquetes se adquieren por demanda según la necesidad del usuario. Si el usuario quiere adquirir uno de estos planes debe contar con saldo suficiente en su línea para cubrir el valor del paquete.

• El precio de todos los planes y paquetes incluye IVA:

¿Cómo adquirir un plan o paquete Flash Mobile?

• Para adquirir un plan o paquete, el usuario debe contar con una línea Flash activa.

• Para inscribir un plan o paquete, el usuario debe contar con saldo suficiente en su línea para cubrir el costo del plan. El saldo se debitará en el momento de la adquisición del plan o al momento de recargar.

• El usuario tiene varias opciones para inscribir un plan o activar un paquete:
    • Ingresando a Tu cuenta Flash en **la aplicación Mi Flash Colombia,** sección Planes y Paquetes.
    • Ingresando a Tu cuenta Flash en **www.flashmobile.co**
    • Marcando desde su línea Flash ***555#** seleccionando la opción 1: compra planes y paquetes.

• Una vez el usuario ha inscrito un plan recibirá un mensaje de confirmación y en ese momento podrá hacer uso de los recursos de su plan.

• Una vez el usuario ha comprado un plan o paquete recibirá un mensaje de confirmación y en ese momento podrá hacer uso de los recursos de su plan.

• Desde el 18 de enero de 2021, Los planes **Flash 6 días, Flash Básico, Flash 10 días, Flash Único, Flash 15 días, Flash Vital, Flash 30 días, Flash Super, Flash Hiper, Flash Ultra y Flash Total** no estarán habilitados para adquirir mediante la aplicación Mi Flash Colombia, ni desde www.flashmobile.com ni marcando *555#, solo podrán ser adquiridos por medio de renovación.

• Los clientes que decidan continuar renovando su plan antiguo (Flash 6 días, Flash Básico, Flash 10 días, Flash Único, Flash 15 días, Flash Vital, Flash 30 días, Flash Super, Flash Hiper, Flash Ultra y Flash Total) deberán realizar la recarga y tener el saldo suficiente para su renovación. En caso de no contar con el saldo, el plan se cancelara de manera automática y solo podrá adquirir los nuevos planes (Conecta 6, Conecta 7, Conecta 10, Conecta 20, Power Flash, Conecta 40, Flash Esencial, Conecta 60, Conecta 80, Conecta 100 y Conecta 140)

Condiciones de los planes y paquetes Flash

• Un usuario solo podrá tener un plan activo a la vez. Si el usuario quiere cambiar de plan, deberá cancelar el plan actual e inscribir el nuevo usando alguna de las opciones mencionadas anteriormente.

• El usuario podrá tener varios paquetes activos al mismo tiempo.

• El usuario puede cancelar la recurrencia de su plan o modificarlo a través de la página Web en Mi cuenta Flash Mobile o marcando *555# opción 2.

• La vigencia de los planes se cuenta a partir de la confirmación de compra que reciba el usuario y varía dependiendo del plan seleccionado.

• Al finalizar la vigencia del plan, el usuario deberá contar con saldo suficiente en su línea para cubrir el valor total de la renovación del plan. Si el usuario cuenta con saldo, las capacidades o condiciones del plan se renovarán automáticamente y se notificará al cliente, a excepción del saldo obtenido parcial o totalmente por Ve por 5. (Ver sección Recarga en la página Web para conocer las diferentes formas de recargar).

• Si el usuario no cuenta con saldo suficiente para la renovación del plan, contará con 24 horas para recargar y renovar su plan. Después de este periodo, la suscripción se desactivará y el usuario deberá inscribir el plan nuevamente para adquirir los recursos. Si el usuario desea cambiar de plan, debe realizar la cancelación de su plan anterior antes del periodo de gracia o esperar que el periodo termine.

• Los precios de los planes se encuentran en Pesos Colombianos (COP) e incluyen IVA.

• Los recursos de voz incluidos en cada plan se tarifican en segundos y aplican para llamadas a destinos fijos y móviles a nivel nacional. Los recursos de voz internacional se tarifican por minuto y aplican para los destinos especificados en los términos y condiciones.

• Los recursos de navegación incluidos en cada plan se tarifican en Kilobytes (KB).

• Una vez consumidos los recursos de voz, navegación y redes sociales, el usuario podrá adquirir paquetes o usar su saldo por demanda con la Tarifa Estándar mencionada anteriormente.

• Los planes Flash Básico, Flash Único, Flash 15 días, Flash 30 días, Power Flash, Conecta 6, Conecta 7, Conecta 10, Conecta 20 incluyen capacidad adicional para navegar en las aplicaciones: Facebook, y Twitter. La capacidad de cada aplicación varía dependiendo del plan inscrito. Esta capacidad adicional no consume de los megas libres incluidas en el plan.

• Los planes Flash Básico, Flash Único, Flash 15 días y Flash 30 días incluyen megabytes para navegar para navegar como prefieras.

• Todos los planes incluyen megabytes de navegación para WhatsApp por siempre. El uso de WhatsApp consume de los megabytes del plan. Una vez consumida la capacidad de navegación del plan, el usuario podrá continuar usando WhatsApp (Ver funciones habilitadas en los siguientes puntos) hasta finalizar la vigencia de su plan.

• Los planes Flash Vital, Flash Esencial, Flash Súper, Flash Híper, Flash Ultra, Flash Total, Conecta 40, Conecta 60, Conecta 80, Conecta 100 y Conecta 140 incluyen megabytes de navegación para redes sociales por siempre. Para estos planes el uso de redes sociales consume de estas megas. Una vez consumida la capacidad de navegación del plan el usuario podrá continuar navegando en redes sociales (Ver funcionalidades habilitadas en el siguiente punto) hasta finalizar la vigencia de su plan..

• El uso de WhatsApp aplica para los mensajes de texto, ubicaciones, mensajes de voz, imágenes y videos compartidos dentro de la aplicación de WhatsApp. No aplica para las llamadas de voz ni video llamadas realizadas desde la aplicación de WhatsApp. No aplica para el contenido de links externos ni para videollamadas. Cualquier navegación fuera de la aplicación de WhatsApp se descontará de los megabytes incluidos en el plan o del saldo de recarga que corresponda de acuerdo a la tarifa de datos aplicable.

• El uso de Facebook aplica para los textos, links, imágenes y ubicaciones compartidos dentro del dominio de www.facebook.com (sitio web y aplicaciones como Facebook Messenger, Administrador de Páginas y Anuncios de Facebook). No aplica para el contenido de links externos, videos, ni llamadas de voz o videollamadas realizadas dentro de la aplicación de Messenger. Cualquier navegación fuera de las aplicaciones o el sitio de Facebook se descontará de los megabytes incluidos en el plan o del saldo de recarga que corresponda de acuerdo a la tarifa de datos aplicable.

• El uso de Twitter aplica para los textos, links, imágenes, ubicaciones y videos compartidos dentro del dominio de twitter.com (sitio web y aplicación), no aplica para el contenido de links externos. Cualquier navegación fuera de la aplicación o el sitio de Twitter se descontará de los megabytes incluidos en el plan o del saldo de recarga que corresponda de acuerdo a la tarifa de datos aplicable.

• Los nombres de producto y/o marcas comerciales Facebook, Whatsapp y Twitter son propiedad de sus respectivos dueños. El uso de estos es meramente informativo y no implica asociación o afiliación alguna con Flash Mobile .

• El uso de los recursos está sujeto a la Política de uso justo incluida en el presente documento.

6. Tarifas larga distancia internacional por demanda

• Los usuarios de Flash Mobile podrán comunicarse a diferentes destinos internacionales a una determinada tarifa por minuto.

• El valor del minuto depende del grupo en que se encuentre en país de destino.

• La tarificación de las llamadas de larga distancia internacional se realiza en minutos.

ZONA	TARIFA
Norteamérica (1)	$295
Latinoamérica y Europa (2)	$895
Mundial (3)	$1.295
Resto del mundo (4)	$5.500
Mensaje de texto	$300

Los países que aplican para cada zona de larga distancia son:
Zona 1 - Norteamérica: Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México. **Zona 2 -** Latinoamérica y Europa: Alemania, Argentina, Austria, Brasil, Bulgaria, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Ecuador, España, Finlandia, Francia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Luxemburgo, Mónaco, Noruega, Países Bajos, Panamá, Paraguay, Perú, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumania, Suiza, Uruguay, Vaticano y Venezuela (no aplica para el indicativo +58 212). **Zona 3 -** Mundial: Argelia, Arabia Saudita, Australia, Bangladesh, Bermuda, Brunéi, Bután, Camerún, China, Chipre, Egipto, Guam, Guayana Francesa, Hong Kong, India, Islas Cocos, Israel, Japón, Kenia, Kuwait, Laos, Líbano, Macao, Malasia, Martinica, Mongolia, Nigeria, República Dominicana, Singapur, Tailandia y Taiwán. **Zona 4 -** Resto del mundo: Andorra, Antigua y Barbuda, Antillas Holandesas, Aruba, Bahamas, Barbados, Bélgica, Belice, Birmania, Bolivia, Burundi, Costa de Marfil, Croacia, Cuba, El Salvador, Etiopia, Fiji, Filipinas, Georgia, Gibraltar, Granada, Grecia, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Indonesia, Irán, Islas Caimán, Islas Feroe, Islas Malvinas, Islas Vírgenes Británicas, Jamaica, Jordania, Kazajistán, Kirguistán, Latvia, Liberia, Libia, Liechtenstein, Lituania, Macedonia, Malawi, Malta, Mauricio, Mayotte, Micronesia, Montserrat, Namibia, Nepal, Nueva Zelanda, Nicaragua, Omán, Pakistán, Palau, Palestina, Polinesia Francesa, Qatar, Rusia, San Cristóbal y Nieves, Serbia, Isla de San Martín, Eslovenia, Sudáfrica, Corea del Sur, Sri Lanka, Surinam, Swazilandia, Suecia, Tayikistán, Tanzania, Togo, Trinidad y Tobago, Turquía, Uganda, Ucrania, Emiratos Árabes Unidos, Vietnam y Zimbabue **Los siguientes destinos se encuentran restringidos para el servicio de larga distancia internacional:** Afganistán, Albania, Angola, Anguila, Antártida, Armenia, Azerbaiyán, Baréin, Benín, Bielorrusia, Bosnia-Herzegovina, Botsuana, Burkina Faso, Cabo Verde, Camboya, Chad, Comoras, Congo, Eritrea, Eslovaquia, Estonia, Gabón, Gambia, Ghana, Global Mobile Satellite System, Groenlandia, Guadalupe, Guinea, Guinea Ecuatorial, Guinea-Bisáu, Inmarsat, International Networks, Irak, Iridium, Isla de Ascensión, Isla Reunión, Isla Santa Elena, Islas Cook, Islas Marshall, Islas Salomón, Islas Turcas y Caicos, Kiribati, Corea del norte, Lesoto, Madagascar, Maldivas, Malí, Marruecos, Mauritania, Moldavia, Montenegro, Mozambique, Nauru, Níger, Niue, Nueva Caledonia, Papúa Nueva Guinea, República Centroafricana, Ruanda, Samoa Americana, Samoa occidental, San Marino, San Pedro y Miquelón, San Vicente y las Granadinas, Santa Lucía, Santo Tomé y Príncipe, Senegal, Seychelles, Sierra Leona, Siria, Somalia, Sudán, Territorio Británico del Océano Índico, Thuraya Satelital, Timor Oriental, Tokelau, Tonga, Túnez, Turkmenistán, Tuvalu, Uzbekistán, Vanuatu, Venezuela indicativo +58 212, Wallis y Futuna, Yemen, Yibuti, Zambi

7. Paquetes de Voz Larga Distancia Internacional

• La tarificación de las llamadas de larga distancia internacional se realiza en minutos.

• NO APLICAN PARA MARCACIONES SATELITALES.

• Para llamar a un número internacional, marca: signo (+) indicativo del país + código de área + número de destino. No aplican llamadas realizadas por otros operadores.

• En caso de activar un paquete de voz internacional se podrán activar a la vez varios paquetes de la misma o de diferente zona. Si el usuario compra varios paquetes, los recursos de cada paquete mantienen la vigencia del momento de activación.

• El usuario que compre un paquete por destino y quiera realizar una llamada a algún destino o indicativo que no esté incluido en el paquete adquirido, podrá realizar la llamada a la tarifa por demanda vigente.

• Los minutos no consumidos durante la vigencia del paquete se pierden.

• Los paquetes incluyen recursos solo a los destinos especificados en cada uno y descritos en la página flashmobile.co. Los destinos pueden ser actualizados periódicamente y actualizados en Flashmobile.co y el Usuario deberá verificar previo a escoger su destino o paquete.

• Los paquetes de voz larga distancia están habilitados únicamente para necesidades de consumo personal, no aplica para actividades comerciales de reventa del servicio o similares, si sedetecta el uso no autorizado de este servicio será causal de cancelación de servicio. Flash Mobile puede suspender, terminar o restringir el servicio si se detecta un uso anormal.

• Los paquetes incluyen los siguientes destinos con la excepción de los indicativos especificados en caso de que apliquen:

PAQUETE LDI VENEZUELA	PAQUETE LDI NORTEAMÉRICA
Excluye Indicativo 58212	Estados Unidos (Excluye Alaska), Puerto Rico, Canadá y México
PAQUETE VOZ INTERNACIONAL 1	**PAQUETE VOZ INTERNACIONAL 3**
Alemania, Argentina, Austria, Brasil, Bulgaria, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Ecuador (Excluye indicativos 5939586, 593939, 5939), España (Excluye indicativo 34118), Finlandia, Francia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia (Excluye indicativos 3933, 3934 y 393), Luxemburgo, Mónaco (Excluye indicativo 3774), Noruega, Países Bajos, Panamá, Paraguay, Perú, Polonia, Portugal, Reino Unido (Excluye indicativo 3774), República Checa, Rumania, Suiza (Excluye indicativos 4176, 4178, 41774 y 4174), Uruguay y Vaticano.	Argelia, Arabia Saudita, Australia, Bangladesh, Bermuda, Brunéi, Bután, Camerún (Excluye Indicativos 2375 y 2379), China, Chipre, Egipto, Guam, Guayana Francesa, Hong Kong, India, Islas Cocos, Japón, Kenia, Kuwait, Laos, Líbano, Macao, Malasia, Martinica, Mongolia, Nigeria, República Dominicana, Singapur, Tailandia y Taiwán.

8. Recargas y transferencia de saldo

• Los usuarios Flash pueden recargar a través de los siguientes medios:

- **Aplicación Mi Flash Colombia**
- **www.flashmobile.co**
- En más de 100.000 puntos de recarga a nivel nacional incluyendo puntos Efecty, Dimonex, Gana, Jet, ETC

• Los usuarios pueden recargar en línea desde $3.000 hasta $200.000, y desde $1.000 en los distintos puntos de venta a nivel nacional.

• **Las recargas Flash Mobile no vencen mientras la línea Flash se encuentre activa.**

• Aplica para todas las recargas de dinero realizadas por los medios de recargas disponibles (Web, Gestores, App, recargas electrónicas).

• Los saldos que se originen de recargas en dinero podrán ser utilizados en cualquier momento, salvo que la línea sea marcada como inactiva por no presentar ningún evento en el sistema dentro de un término de 120 días dando como resultado la pérdida del saldo. Entiéndase por evento:

- Cualquier llamada saliente o entrante contestada y completada.
- Envío o recibo de un SMS (distintos de SMS promocionales).
- Cualquier tráfico en la red de datos móviles.
- Una recarga nueva.

• Sólo aplica para recursos en dinero de recargas, de tal forma que los recursos diferentes a dinero tales como SMS, Kilobytes de navegación, minutos, bonos en saldo entregado por promociones tendrán la vigencia otorgada por cada promoción.

• Si la línea es cancelada por inactividad, portada a otro operador o por cancelación voluntaria, no es posible pedir la devolución del saldo en dinero o en servicio. Por tanto, el saldo debe utilizarse antes de solicitar la cancelación de la línea.

• En caso de suspensión voluntaria o por robo por un tiempo mayor a 60 días el usuario pierde todo el saldo acumulado a la fecha.

• Los usuarios Flash Mobile podrán usar sus recargas para: Inscribir y renovar planes, comprar paquetes o para hablar, navegar y mensajear a la tarifa Estándar.

• Si el usuario tiene un plan inscrito, hace una recarga y tiene saldo suficiente para cubrir el valor del plan, éste se renovará automáticamente. El usuario recibirá un mensaje de texto con la confirmación de la renovación.

• Los usuarios pueden consultar su saldo disponible a través de:

- Tu cuenta Flash en **la Aplicación Mi Flash Colombia**
- Tu cuenta Flash en **www.flashmobile.co**
- Menú ***555#** opción 4.

• El usuario puede hacer transferencia de saldo a otro usuario Flash usando su línea Flash si tiene saldo suficiente.

• El rango permitido para hacer transferencias de saldo es: $3.000 hasta $200.000.

• El usuario podrá transferir hasta $2.000.000 en un lapso de 30 días, es decir que cada vez que haga una transferencia de saldo, se sumará el valor de las transferencias 30 días atrás y este valor no podrá superar los $2.000.000

• Para hacer una transferencia el usuario donante debe quedar con mínimo $3.000 pesos de saldo en su línea.

• Las transferencias de saldo solo se pueden realizar entre líneas Flash Mobile.