



# Paquetes recurrentes a la factura Pospago móvil

*Dirección Gestión de Clientes*

*Vicepresidencia Comercial Masivo*

# Paquetes de Redes Sociales



Promociones	Estatus	Segmento	Tipo de Cliente	Fecha vigencia	
				Desde	Hasta
Paquetes de Redes Sociales	Vigente	Postpago	Existente	01/05/2020	31/05/2020

## Características y Políticas:

- Se pueden usar en las siguientes redes sociales: Facebook, Twitter, Whatsapp, Instagram, YouTube y Line.
- Navegación en todas las redes 2G/3G/4G.
- Se activan inmediatamente.
- Se pagan con la factura cada mensual del plan postpago
- Se pueden cancelar cuando quieran y se cumple el requerimiento en el siguiente corte.
- Se consumen antes que los megas del plan.
- Se mantiene en los cambios de plan postpago a postpago.
- No tienen salva recursos.

**\$5.900 \***

- 500MB.
- Código del paquete 66067.

**\$10.900 \***

- 1GB.
- Código del paquete 66066.

*\* IVA e impuestos incluidos*



# Paquetes de Minutos todo destino nacional



Promociones	Estatus	Segmento	Tipo de Cliente	Fecha vigencia	
				Desde	Hasta
Paquetes de Minutos todo destino nacional	Vigente	Pospago	Existente	01/05/2020	31/05/2020

## Características:

- Se pueden usar para llamar destinos fijos y móviles (cualquier operador), a nivel nacional
- Se activan inmediatamente, prorrateando recursos y valor del paquete hasta llegada su próxima fecha de corte del plan pospago actual
- Se pagan con la factura cada mensual del plan pospago
- Permanencia mínima 1 mes
- Se consumen antes que los megas del plan.
- Sí tienen salva recursos.

**\$3.000 \***

- 50 minutos
- Código del paquete 40064

**\$5.000 \***

- 100 minutos
- Código del paquete 40065

**\$7.000 \***

- 150 minutos
- Código del paquete 40066

**\$9.000 \***

- 200 minutos
- Código del paquete 40067

\* IVA e impuestos incluidos

# Paquetes de Datos todas las redes



Promociones	Estatus	Segmento	Tipo de Cliente	Fecha vigencia	
				Desde	Hasta
Paquetes de datos 2G/3G/4G	Vigente	Postpago	Existente	01/05/2020	31/05/2020

## Características:

- Se pueden navegar en todas las redes 2G/3G/4G.
- Se activan inmediatamente, prorrateando recursos y valor del paquete hasta llegada su próxima fecha de corte del plan postpago actual
- Se pagan con la factura cada mensual del plan postpago
- Permanencia mínima 1 mes
- Se consumen antes que los megas del plan.
- Sí tienen salva recursos.

**\$4.000 \***

- 200MB
- Código del paquete 43122

**\$9.000 \***

- 500MB
- Código del paquete 43123

**\$17.000 \***

- 1GB
- Código del paquete 43124

**\$24.000 \***

- 1.5GB
- Código del paquete 43125

*\* IVA e impuestos incluidos*

# Paquetes de Datos Red 4G



Promociones	Estatus	Segmento	Tipo de Cliente	Fecha vigencia	
				Desde	Hasta
Paquetes de datos red 4G	Vigente	Pospago	Existente	01/05/2020	31/05/2020

## Características:

- Se pueden navegar únicamente en red 4G.
- Se activan inmediatamente, prorrateando recursos y valor del paquete hasta llegada su próxima fecha de corte del plan pospago actual
- Se pagan con la factura cada mensual del plan pospago
- Permanencia mínima 1 mes
- Se consumen antes que los megas del plan.
- Sí tienen salva recursos.

**\$5.000 \***

- 2GB
- Código del paquete 66212

**\$8.000 \***

- 3GB
- Código del paquete 66213

**\$10.000 \***

- 4GB
- Código del paquete 66214

**\$15.000 \***

- 5GB
- Código del paquete 66215

\* IVA e impuestos incluidos

# Paquete de Movilidad – (recurrentes).



Promociones	Estatus	Segmento	Tipo de Cliente	Fecha vigencia	
				Desde	Hasta
Paquete de Movilidad recurrente	Vigente	Postpago	Existente	01/05/2020	31/05/2020

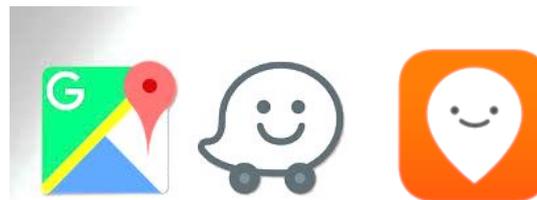
## Características y Políticas:

- Se puede usar solo en las siguientes aplicaciones: **Waze**, **Google Maps** y **Moovit**.
- Aplican en todas las redes 2G/3G/4G.
- Se activa inmediatamente.
- Se pagan con la factura cada mensual del plan postpago
- Se puede cancelar cuando quiera y se cumple el requerimiento en el siguiente corte.
- Se consume antes que los megas del plan.
- Se mantiene en los cambios de plan postpago a postpago.
- No tiene salva recursos.

**\$2.900 \***

- 20GB.
- Código del paquete 43529.

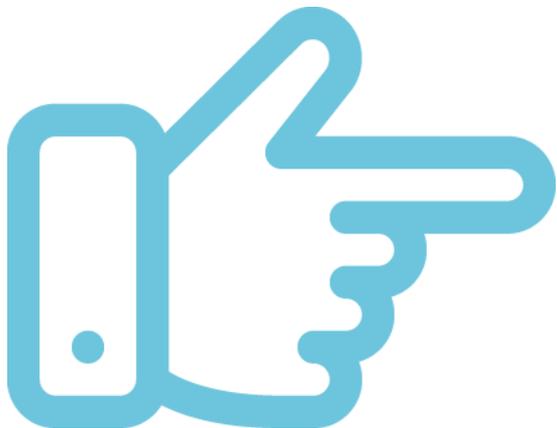
*\* IVA e impuestos incluidos*



## ATENCIONES PQR'S



- En los escenarios donde el cliente se comuniqué solicitando información o manifestando inconformidad, se debe incluir la solicitud de la siguiente forma:



Clase: QUEJA  
Motivo: OTROS  
Relación PQR: TELEFONIA MÓVIL (LTE)  
Causal: TRÁMITE NO CUMPLIDO – ACTIVACIÓN  
/ DESACTIVACIÓN SERVICIOS  
Síntoma: SERVICIOS ADICIONALES

# Políticas Comerciales Paquetes recurrentes (Minutos y Datos)



- Aplica para clientes con planes Pospago (Abierto y/o Control)
- Se activa en el momento que el cliente lo solicita, prorrateando recursos y valor del paquete hasta llegada su próxima fecha de corte del plan pospago actual
- Son recursos adicionales al plan pospago estructural
- Salvarecursos
- El valor del paquete contratado será cargado a la factura mensual
- Recurrencia mensual
- La vigencia de contratación es indefinida
- Permanencia mínima 1 mes
- Misma fecha de corte de facturación que el plan pospago contratado
- Cliente al día en pagos
- Si el cliente es suspendido por cualquier causal, perderá el beneficio de salva-recursos del mes inmediatamente anterior.
- Aplica para ofertas especiales: Empleados y FFMM con tarifa plena.



- 
- Clientes con Planes de Negocios móvil.
  - Clientes con Planes Prepago.
  - Clientes con suspensiones.
  - Clientes con trámites pendientes, el cambio del plan no se podrá efectuar hasta que dicho trámite no se libere, una vez se realice, se efectuará en el próximo corte.

