



LOV TELECOMUNICACIONES SAS

[www.lov.com.co](http://www.lov.com.co)

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA OFERTA COMERCIAL

### 1. Política de uso de los servicios

De conformidad con el artículo 5, numeral 3 de la Ley 1480 de 2011, y la Resolución CRC 5050 de 2016, se entiende como consumidor o usuario "...toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice un determinado producto, cualquiera que sea su naturaleza para la satisfacción de una necesidad propia, privada, familiar o doméstica y empresarial cuando no esté ligada intrínsecamente a su actividad económica. Así mismo se entiende incluido en el concepto de consumidor el de usuario."

La política de uso contempla las condiciones necesarias para garantizar que los usuarios LOV reciban un servicio con las mejores condiciones de calidad, mitigando la prevención del fraude y el uso indebido e inadecuado de los recursos que LOV pone a disposición de sus usuarios. Es por ello que los servicios prestados por LOV a sus usuarios, son considerados de uso estrictamente personal, intransferible y no pueden ser utilizados con propósitos de explotación comercial, reventa, uso indebido, inadecuado y actividades de carácter ilegal. En el caso que un usuario sea identificado dando un uso inapropiado del servicio, LOV se reserva el derecho de desactivar los servicios contratados por el usuario.

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

- Vender o utilizar al por mayor cualquier servicio prestado por LOV con cualquier tipo de dispositivo que desvíe las llamadas de voz y/o datos, manteniendo una línea / llamada abierta durante largos períodos de tiempo para establecer un 'by-pass' de comunicación.
- Utilizar el servicio prestado por LOV para establecer una conexión con un dispositivo que transmita o reciba automáticamente mensajería de texto (SMS) u otro tipo de información.
- Utilizar el servicio prestado por LOV para establecer una conexión con un dispositivo que genere o reciba automáticamente llamadas y/o mensajes a partir de una lista o generados aleatoriamente.
- Realizar o recibir llamadas dentro de la red con fines de reventa o explotación comercial.



- Compartir la conexión de internet con otros dispositivos o equipos celulares que generen un alto tráfico de datos y que pueden afectar la capacidad o funcionalidad de la red.
- LOV se reserva el derecho a optimizar, ajustar y/o restringir, sin previo aviso, el servicio de tethering o compartición de datos con otros dispositivos para mantener/mejorar la experiencia de los clientes.
- LOV se reserva el derecho de bloquear protocolos/aplicaciones usados para descargar contenido que faciliten la violación de derechos de autor o que atenten contra la integridad sexual de niños, niñas y adolescentes.
- LOV se reserva el derecho a optimizar la calidad de video para mantener/mejorar la experiencia de los clientes.
- Hacer uso de los servicios prestados por LOV en lugares no permitidos o restringidos por las autoridades locales y/o nacionales.
- Consulta la política de usos prohibidos aquí:  
[https://lov.com.co/ES/repos/files/lov/legales\\_pdf/USOS\\_PROHIBIDOS.pdf](https://lov.com.co/ES/repos/files/lov/legales_pdf/USOS_PROHIBIDOS.pdf)

## 2. Activación

- Para la activación del servicio de LOV, debes ser mayor de edad y contar con un documento de identificación válido y vigente emitido en la república de Colombia: Cédula de ciudadanía o Cédula de extranjería
- Para iniciar el proceso de activación, debes insertar la nueva SIM LOV en tu teléfono móvil.
- Para continuar con el proceso de activación reconoces y aceptas los términos y condiciones de la oferta de LOV incluidos en el presente documento, así como la política de tratamiento de datos personales los cuales pueden ser consultados en  
[https://lov.com.co/ES/repos/files/lov/legales\\_pdf/POLITICAS\\_DE\\_TRATAMIENTO\\_DE\\_DATOS\\_PERSONALES\\_NEW.pdf](https://lov.com.co/ES/repos/files/lov/legales_pdf/POLITICAS_DE_TRATAMIENTO_DE_DATOS_PERSONALES_NEW.pdf)
- Puedes iniciar la activación por medio de las siguientes alternativas:
  - Marcando desde tu teléfono móvil con la SIM LOV al \*700# y siguiendo las instrucciones que salen en la pantalla de tu celular.
  - Marcando desde tu teléfono móvil con la SIM LOV al \*777 y siguiendo las instrucciones de audio del IVR.
  - Ingresando a [www.lov.com.co](http://www.lov.com.co) en la sección ACTIVA TU SIM y siguiendo las instrucciones.



- Para realizar el proceso de activación es indispensable que tengas a la mano tu documento de identidad.
- Al momento de realizar el proceso de activación debes ingresar la información personal que se te solicita, la cual será consultada y validada a través de la central de riesgo. Consulta la Política de tratamiento de datos personales en: [https://lov.com.co/ES/repos/files/lov/legales\\_pdf/POLITICAS\\_DE\\_TRATAMIENTO\\_DE\\_DATOS\\_PERSONALES\\_NEW.pdf](https://lov.com.co/ES/repos/files/lov/legales_pdf/POLITICAS_DE_TRATAMIENTO_DE_DATOS_PERSONALES_NEW.pdf)
- Una vez finalice el proceso de activación de manera exitosa, recibirás un mensaje de texto donde se te informará el número de la línea LOV que te ha sido asignada.
- A partir de ese momento tu línea LOV quedará habilitada para su uso.
- Si compraste tu SIM LOV a través de alguno de los canales autorizados LOV, incluimos un bono de bienvenida con los siguientes recursos: 150 minutos a cualquier operador, 1GB y WhatsApp Chat Ilimitado, con una vigencia de 15 días a partir de la activación de la SIM LOV.
- No olvides registrarte en nuestra página web [www.lov.com.co](http://www.lov.com.co) en la sección Registro <https://lov.com.co/registro> donde podrás tener acceso a tu historial de consumos, administrar tus planes y paquetes, inscribir tu tarjeta de crédito / débito para programar tus compras recurrentes, consultar de saldo y otros beneficios.

### 3. Cobertura

Puedes consultar las zonas de cobertura del servicio en: <https://lov.com.co/cobertura>

### 4. Portabilidad

La Portabilidad es un procedimiento opcional, si no quieres hacer uso del nuevo número asignado por LOV para tu línea y prefieres conservar el número que vienes utilizando en tu anterior operador.

- Para iniciar el proceso de portabilidad debes tener la SIM del otro operador con el número que deseas conservar en tu teléfono móvil.
- Debes contar con una SIM LOV activa con su respectivo número de línea. No es necesario que la SIM LOV esté en un teléfono móvil al momento de realizar el proceso de portabilidad.
- Ingresa a la página [https://lov.com.co/trae\\_tu\\_numero](https://lov.com.co/trae_tu_numero) y diligencia los campos solicitados.
- El proceso de portabilidad es un procedimiento seguro que requiere de un Número de Identificación Personal (NIP) de 5 dígitos. Este código es enviado mediante mensaje de texto a través del código corto 88892 o 88891 a la línea del operador con el número que quieres traer a LOV. Debes asegurarte de tener la SIM de tu otro operador y que el teléfono



móvil esté encendido al momento de solicitar la portabilidad y así garantizas que te llegue el mensaje de texto con el NIP.

- Debes tener en cuenta las siguientes condiciones para garantizar la correcta portabilidad de tu número del otro operador a LOV:
  - La línea del otro operador con el número que quieres traer a LOV debe estar en estado activo en el otro operador.
  - La línea no puede estar bloqueada o reportada por pérdida, robo o fraude.
  - El titular tanto de la línea LOV como la línea del otro operador debe ser el mismo (aplica para telefonía postpago y prepago en el otro operador). Si la línea se encuentra a nombre de personas diferentes, la portabilidad será rechazada.
  - El titular de la línea LOV debe hacer la solicitud directamente y su información se debe ver reflejada en los campos de solicitud de la portabilidad de la página WEB.
- La portabilidad será rechazada si no cumples 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 LOV.
- De acuerdo con la regulación vigente cuando presentes la solicitud de portación de lunes a viernes antes de las 3:00 p.m tu número será activado en la madrugada del día hábil siguiente. Si tu solicitud es presentada en un horario distinto, la activación se realizará en el segundo día hábil siguiente.
- Si la portabilidad es exitosa, te quedarás sin servicio en el otro operador en la fecha seleccionada para la portabilidad, en ese momento, podrás ingresar tu SIM LOV en tu teléfono móvil para empezar a usar el servicio.

## 5. Recargas para usuarios LOV

- Podrás realizar tus recargas a través de la pagina web <https://lov.com.co/recarga> desde \$3.000 y en los puntos físicos de recarga a nivel nacional desde \$1.000.
- Consulta la red de gestores de recarga a nivel nacional en <https://lov.com.co/recarga>.
- Puedes inscribir una tarjeta de crédito o débito para programar tus recargas de manera automática en [www.lov.com.co](http://www.lov.com.co)
- Consulta los términos y condiciones para pagadores en el numeral 15 de este documento.
- Los saldos de las recargas que realices podrás utilizarlos para:
  - Llamar a cualquier destino nacional a tarifa básica.
  - Enviar mensajes de texto a cualquier operador móvil nacional a tarifa básica.
  - Adquirir planes y/o paquetes de voz y datos.



- Realizar llamadas de larga distancia internacional según la tarifa por minuto del destino.
- Enviar mensajes de texto a móviles internacionales según tarifa de mensajería de texto internacional.
- Los saldos de las recargas que realices no vencen mientras tu línea se encuentre en estado activo.
- Tu línea pasará a estado inactivo si en el término de 90 días no presenta ningún tipo de evento. Se considera un evento:
  - Una llamada completada (saliente o entrante).
  - Envío de un SMS.
  - Navegación en Internet y/o Tráfico de datos móviles a través de la red LOV.
- Si tu línea es cancelada por inactividad, portada a otro operador o por cancelación voluntaria, no se realizará devolución del saldo en dinero o en servicio. Por lo tanto, debes usar el saldo antes de solicitar la cancelación o portación de tu línea.
- En caso de suspensión voluntaria o por robo, por un tiempo mayor a 60 días pierdes el saldo acumulado a la fecha.
- Puedes consultar tu saldo disponible a través de:
  - Ingresando a tu cuenta en [www.lov.com.co](http://www.lov.com.co)
  - Marcando desde tu línea LOV \*700# y seleccionando la opción 1: Consultar Tu Saldo.
  - Marcando \*777 desde tu línea LOV y seleccionando la opción 1: Consultar Tu Saldo.
- Puedes solicitar saldo de emergencia, para esto debes:
  - Llevar al menos 3 meses con tu línea LOV activa.
  - El valor del saldo de emergencia es de \$1.000.
  - El costo del uso de saldo de emergencia es de \$100.
  - Debes tener en cuenta que el valor del saldo de emergencia y el costo de su uso será descontado en su totalidad y de manera automática de la siguiente recarga que realices.
  - Podrás solicitar saldo de emergencia cuando tengas \$300 o menos en tu saldo.
  - La vigencia del saldo de emergencia es de 24 horas, contado a partir de la aprobación.
  - Solo se puedes realizar una solicitud de saldo de emergencia a la vez.
  - Para solicitar el saldo de emergencia dispones de las siguientes alternativas:
    - Marcando desde tu línea LOV \*700# y seleccionando la opción 4: Otros Servicios
    - Marcando \*777 desde tu línea LOV, opción 4: Solicitar Saldo de Emergencia.

**El Servicio de Saldo de Emergencia dejó de estar disponible a partir del 7 de julio de 2022.**



- Puedes hacer transferencia de saldo a otros usuarios LOV, para esto debes:
  - Contar con una línea activa LOV.
  - Para hacer una transferencia de saldo debes quedar con mínimo \$3.000 pesos de saldo en tu línea.
  - Debes tener en cuenta que el rango permitido para hacer transferencias de saldo es desde \$3.000 hasta \$100.000.
  - Debes tener en cuenta que podrás transferir hasta \$500.000 de manera acumulada en un lapso de 30 días entre los diferentes números LOV a los que realices transferencias.
  - Las transferencias de saldo solo se pueden realizar entre líneas LOV.

## 6. Tarifa Básica (Por demanda)

- La tarifa básica es aquella que aplica para el uso de los recursos de voz (Nacional y LDI), Mensajes de Texto-SMS (Nacional y LDI) que no sea usado como parte de los planes o paquetes disponibles para los usuarios LOV.
- Los recursos de voz se tarifican a \$4 por segundo a móviles y fijos en Colombia.
- Los recursos de mensajería de texto nacional se tarifican a \$100 por mensaje originado a móviles en Colombia.
- Los recursos de voz de larga distancia internacional (LDI) se tarifican por minuto redondeado y el costo depende del grupo de destino internacional.
- Los recursos de mensajería de texto internacional se tarifican a \$150 por mensaje originado.
- Los valores indicados anteriormente incluyen IVA.

## 7. Planes y Paquetes LOV

Ver planes y paquetes en: <https://lov.com.co/planes>

- Podrás adquirir cualquiera de los planes y/o paquetes disponibles con el saldo de tus recargas, los cuales incluyen una variedad de recursos de voz, datos y mensajería de texto. Las vigencias de los recursos son de 1, 2, 6, 7, 10, 15 y 30 días dependiendo del plan que hayas seleccionado.



- Todos los planes cuentan con recursos de WhatsApp Chat Ilimitado por el tiempo de vigencia del plan.
- Otros servicios de navegación descuentan de las megas incluidas en tu plan. Una vez consumida la capacidad de tu plan durante el periodo de vigencia, podrás seguir navegando con la compra de un paquete.
- Todos los planes LOV son de renovación automática y de pago recurrente. Cuando inscribas o compres un plan, los recursos se renovarán de acuerdo a la vigencia, siempre y cuando cuentes con el saldo suficiente en tu línea para cubrir el valor total del plan.
- Luego del vencimiento de tu plan cuentas con 5 días para evitar perder la programación de la recurrencia. Luego de este periodo deberás hacer nuevamente el proceso de compra del plan de tu elección.
- Si no quieres que el plan se renueve porque deseas cambiarlo por otro o no quieres tener más un plan, deberás recargar un valor menor o cancelarlo. El procedimiento de cancelación de un plan lo puedes realizar a través de:
  - Ingresando a tu cuenta en [www.lov.com.co](http://www.lov.com.co)
  - Marcando desde tu línea LOV \*700# y seleccionando la opción 3: Gestionar planes o paquetes.
  - Marcando \*777 desde tu línea LOV y seleccionado la opción 2: Gestionar planes y paquetes.
- El servicio de navegación en tus planes cuenta con la opción de prender / apagar datos a través de: \*700# y \*71# para que puedas controlar tu consumo. La opción de navegación viene encendida al momento de activación de la SIM LOV y será a discreción del usuario apagarla. Para aquellos planes y paquetes que incluyen el servicio de WhatsApp Chat ilimitado, éste seguirá funcionando así la opción de datos esté apagada.
- Una vez se terminen las megas incluidas en tu plan activo podrás seguir navegando si adquieres un paquete adicional o una vez renueves tu plan.
- Una vez se terminen los minutos incluidos en tu plan activo, podrás seguir hablando a la tarifa básica por demanda, siempre y cuando tengas saldo en tu cuenta. Si no tienes saldo en tu cuenta podrás seguir hablando si adquieres un paquete adicional o una vez renueves tu plan.
- Una vez se terminen los mensajes de texto incluidos en tu plan activo, podrás seguir originando mensajes a la tarifa básica por demanda, siempre y cuando tengas saldo en tu cuenta. Si no tienes saldo en tu cuenta podrás seguir enviando mensajes una vez renueves tu plan.
- LOV cuenta con 2 tipos de paquetes:



- Paquetes de Minutos. Contamos con paquetes de 30, 60, 200, 400 y 600 minutos. Si deseas adquirir uno de estos paquetes debes contar con saldo suficiente en tu línea para cubrir el valor del paquete. Consulta los precios aquí <https://lov.com.co/planes>
- Paquetes de Datos. Contamos con paquetes de 50MB, 1GB, 2GB, 4GB y 8GB. Si deseas adquirir uno de estos paquetes debes contar con saldo suficiente en tu línea para cubrir el valor del paquete. Consulta los precios aquí <https://lov.com.co/planes>
- El precio de todos los planes y paquetes incluye IVA.
- Para comprar un plan/paquete, debes contar con saldo suficiente en tu línea para cubrir su costo. El saldo se debitará automáticamente en el momento de la compra del plan/paquete o al momento de recargar.
- Para adquirir un plan y/o paquetes cuentas con varias alternativas:
  - Ingresando a tu cuenta en [www.lov.com.co](http://www.lov.com.co)
  - Marcando desde tu línea LOV \*700# y seleccionando la opción 2: Comprar Planes o Paquetes.
  - Marcando \*777 desde tu línea LOV y seleccionando la opción 2: Compra planes y paquetes.
- Cuando hayas comprado un plan o paquete recibirás un mensaje de texto de confirmación para poder hacer uso de tu servicio.

## 8. Condiciones generales de la oferta

- Los precios de la oferta de LOV son en Pesos Colombianos (COP) e incluyen IVA.
- Las tarifas, planes y paquetes tienen vigencia hasta el 29 de febrero de 2024. Sin embargo, LOV se reserva el derecho de hacer cambios de precios en la oferta, los cuales serán comunicados al usuario dentro de los términos establecidos por la regulación.
- Los recursos no consumidos dentro del periodo de vigencia de los planes y paquetes no serán renovados para el periodo siguiente.
- Solo podrás tener un plan activo a la vez. Si quieres cambiar de plan, debes cancelar el plan vigente e inscribir el nuevo usando alguna de las opciones mencionadas anteriormente. En caso que el plan cancelado cuente aún con recursos, éstos permanecerán hasta la finalización de su vigencia.
- Podrás tener varios paquetes activos al mismo tiempo.





- La vigencia de los planes y paquetes se basa en fecha y hora y cuenta a partir de la confirmación de compra que recibas vía mensaje de texto y varía dependiendo del plan/paquete seleccionado.
- Al finalizar la vigencia del plan, debes contar con saldo suficiente en tu línea para cubrir el valor total de la renovación del plan. Si tienes saldo, las condiciones del plan se renovarán automáticamente y se te notificará vía mensaje de texto.
- Si no tienes saldo suficiente para la renovación del plan, contarás con 5 días para recargar y renovar tu plan. Después de este periodo, la suscripción se desactivará y debes comprar nuevamente el plan para adquirir los recursos. Si deseas cambiar de plan, debes realizar la cancelación de tu plan anterior antes de los 5 días o esperar que el periodo termine.
- Los recursos de voz incluidos en cada plan se tarifican en segundos y aplican para llamadas a destinos fijos y móviles dentro del territorio colombiano.
- Una vez consumidos los recursos de voz podrás adquirir paquetes o usar tu saldo por demanda con la tarifa básica mencionada anteriormente.
- Todos los planes cuentan con recursos de WhatsApp Chat Ilimitado por el tiempo de vigencia del plan.
- El uso de WhatsApp Chat ilimitado aplica solo para los mensajes de texto intercambiados a través de la aplicación. Otros servicios de la aplicación tales como ubicaciones, mensajes de voz, videollamadas, llamadas, imágenes, fotos y videos (Entre otros que implemente en un futuro WhatsApp) descuentan de los recursos de megabytes incluidos de acuerdo al plan y/o paquete.
- Otros servicios de navegación descuentan de los megabytes incluidos en el plan. Una vez consumida la capacidad del plan, podrás seguir navegando si adquieres un paquete adicional o una vez renueves tu plan.
- Los recursos de navegación incluidos en cada plan/paquete se tarifican en kilobytes (KB).
- Los recursos de voz incluidos en cada plan/paquete se tarifican en segundos (Sg) y aplican para llamadas a destinos fijos y móviles dentro del territorio colombiano.
- Los recursos de mensajería de texto-SMS incluidos en cada plan se tarifican en unidades.
- El uso de los recursos está sujeto a la Política de uso (Numeral 1 del presente documento).
- Como usuario entiendes y aceptas expresamente que la velocidad de navegación depende de las condiciones de cobertura y congestión de red, la intensidad de la señal recibida, nivel de carga de la batería de tu equipo, condiciones meteorológicas y del equipo utilizado.
- La velocidad máxima de descarga que puedes alcanzar en cobertura 4G (LTE) es de 20Mbps y si tienes cobertura 3G (H+) la velocidad máxima de descarga es de 8Mbps.



- El nombre del producto y la marca WhatsApp es propiedad de Facebook. El uso de esta es únicamente informativa y no implica asociación alguna con LOV.
- Como Usuario aceptas que la red de LOV funciona solo como medio de transporte y que no somos responsables por el funcionamiento de aplicaciones de terceros que se descarguen en el celular. El uso de las aplicaciones es bajo tu propio riesgo.
- El servicio de acceso a internet se presta sin bloqueo a páginas web o acceso a aplicaciones, excepto aquellos sitios que por disposición legal estén prohibidos o con acceso restringido, al igual que de aplicaciones que intenten obtener el servicio de navegación de forma gratuita o que interfiera con el adecuado funcionamiento de la red.
- LOV no presta en la actualidad servicio de Roaming internacional.
- El consumo de las aplicaciones de medición de velocidad descontarán de los recursos del plan/paquete del usuario.

## 9. Larga Distancia Internacional

- Los recursos de voz internacional se tarifican por minuto redondeado.
- Los consumos de larga distancia internacional descuentan del saldo que tiene el usuario en su línea a la tarifa establecida según el destino.
- Los mensajes de texto-SMS internacionales no están incluidos en ninguno de los planes o paquetes LOV.
- Las llamadas y mensajes SMS internacionales son servicios por demanda. El plan LOV 30 Platino que incluye 100 minutos de larga distancia internacional a USA, México, Puerto Rico y Canadá.
- Para realizar una llamada de larga distancia internacional (LDI) debes marcar el prefijo 00414. Ejemplos:
  - De LOV a fijo internacional: 00414 + Código país + Código área + Número de teléfono.
  - De LOV a móvil internacional: 00414 + Código país + Número de teléfono.
- La tarifa del valor del minuto depende del grupo del destino internacional de acuerdo con la siguiente zonificación:



ZONA	TARIFA POR MINUTO
<b>Zona 1:</b> Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y México.	\$ 250
<b>Zona 2:</b> 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).	\$850
<b>Zona 3:</b> Argelia, Arabia Saudita, Australia, Bangladesh, Bermuda, Brunei, 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.	\$1250
<b>Zona 4</b> Andorra, Antigua y Barbuda, Antillas Holandesas, Aruba, Bahamas, Barbados, Bélgica, Belice, Birmania, Bolivia, Burundi, Costa de Marfil, Croacia, Cuba, El Salvador, Etiopía, Fiji, Filipinas, Georgia, Gibraltar, Granada, Grecia, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Indonesia, Irán, Islas Caimán, Islas Faroe, Islas Malvinas, Islas Vírgenes Británicas, Jamaica, Jordania, Kazajistán, Kirguistán, Letonia, 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, Tadjikistan, Tanzania, Togo, Trinidad y Tobago, Turquía, Uganda, Ucrania, Emiratos Árabes Unidos, Vietnam y Zimbabue.	\$5500
<b>Mensajería SMS Internacional</b>	\$150

- LOV no presta en la actualidad servicio de larga distancia internacional (LDI) a destinos satelitales.
- LOV se reserva el derecho a modificar los precios de los productos cuando lo considere necesario.

## 10. Líneas especiales

- Las llamadas a líneas 018000 son sin costo para el usuario, no descuentan de recursos, ni de saldo.
- No está habilitada la marcación a líneas 01800 y 01900
- El servicio de información 113 no está disponible para los Usuarios LOV.

## 11. Reposición de SIM LOV

- Si requieres la reposición de tu SIM LOV debes comunicarte a la línea gratuita 018000413788-opción 9 para comunicarte con un asesor de servicio al cliente.
- La reposición de tu SIM LOV tiene un costo de \$20.000



## 12. Protección de información personal.

En LOV damos cumplimiento a la ley 1581 de 2012 y el decreto 1377 de 2013 sobre protección de datos personales. Consulta nuestras políticas aquí:

[https://lov.com.co/ES/repos/files/lov/legales\\_pdf/POLITICAS\\_DE\\_TRATAMIENTO\\_DE\\_DATOS\\_PERSONALES\\_NEW.pdf](https://lov.com.co/ES/repos/files/lov/legales_pdf/POLITICAS_DE_TRATAMIENTO_DE_DATOS_PERSONALES_NEW.pdf)

## 13. Registro del teléfono móvil.

- Recuerda que el registro del serial de tu teléfono móvil es un requerimiento regulatorio y es tu responsabilidad realizar este proceso para evitar su bloqueo. Tienes 20 días calendario a partir de la recepción del mensaje de texto que te enviamos a tu línea LOV para registrarlo.
- Si el registro no es realizado dentro de los tiempos establecidos, de acuerdo con la ley bloquearemos tu teléfono móvil.
- El proceso de registro de tu teléfono móvil se puede realizar a través de nuestro IVR marcando desde tu línea LOV \*777- opción 3. Para mayor información acerca de cómo realizar el proceso, puedes consultarlo en nuestra página web <https://lov.com.co/portal/devices>
- Ten presente que para hacer el registro de tu teléfono móvil debes ser dueño de tu equipo, haberlo adquirido legalmente, ser usuario LOV y estar registrado en nuestra página web.

## 14. Equipos Homologados.

- Para hacer uso de la red y de los servicios LOV deberás contar con un equipo debidamente homologado en Colombia. Consulta la lista de equipos homologados aquí <https://lov.com.co/homologation>
- El servicio de navegación solo estará disponible para teléfono móviles del tipo smartphone, no aplica para dispositivos datacard.
- Para el funcionamiento óptimo de los servicios de navegación en internet se requiere que cuentes con un equipo terminal que soporte tecnologías 4G+, 4G, HSPA+, HSDPA o UMTS en la banda de 1900 MHz o banda 4 AWS de 1700 MHz y la banda 28 APT 700Mhz.



## 15. Términos y Condiciones para pagadores

### Formas de Pago en LOV TELECOMUNICACIONES

En LOV te damos diferentes opciones de pago para hacerte la vida más fácil. Desde la forma presencial en la que vas a un punto de venta y pides una recarga, como también la forma más cómoda, desde donde estés, con tu celular o un computador con conexión a internet.

- **Recargar directamente en punto de venta:** Puedes recargar en canales físicos de nuestros aliados. Consulta nuestra red de aliados en <https://lov.com.co/recarga>
- **Recargar/Comprar desde tu celular o tu computador:** Puedes recargar o comprar producto con tarjeta de crédito, tarjeta débito o pagos PSE a través de nuestra página web <https://lov.com.co/recarga>. Puedes hacer recargas y compras a través de nuestro portal web desde un valor mínimo de \$3.000 y en los puntos físicos de recarga a nivel nacional desde un valor mínimo de \$1.000. Al ingresar a nuestro portal <https://lov.com.co/recarga> tienes la posibilidad de hacer recargas sin necesidad de registrarte como usuario. También puedes registrarte y podrás realizar tanto recargas como compras de planes y paquetes que estén disponibles.
- **Recarga automática:** Puedes inscribir tu tarjeta de crédito y/o tu tarjeta débito y programar la recarga automática para que estemos conectados en todo momento. Tú decides el monto a recargar y la periodicidad de la recarga. Esta periodicidad se puede determinar definiendo un día específico del mes (Ejemplo: todos los 23 de cada mes) o determinando una frecuencia en días (Ejemplo: cada 15 días). Con esta forma de pago tu inscribes la tarjeta de crédito y/o la tarjeta débito y la puedes desvincular en cualquier momento. Esto solo lo puedes hacer a través de nuestra página web ingresando con tu usuario y contraseña.
- **Pagar con mi Tarjeta Guardada:** Puedes inscribir tu tarjeta de crédito para que no tengas que llenar formularios de pago cada vez que quieras recargar o comprar producto. Esto solo lo puedes hacer a través de nuestra página web ingresando con tu usuario y contraseña. Acá no hay recurrencia, tu eliges cuando pagar. Puedes pagar con tu tarjeta guardada Recargas, Planes y Paquetes. Puedes desvincular la tarjeta de crédito en cualquier momento.



## 16. Condiciones de Venta SIM LOV por página WEB

Para iniciar la compra de tu SIM LOV, solo debes hacer clic en el banner de compra ubicado en nuestra página web [www.lov.com.co](http://www.lov.com.co), diligenciar la información solicitada y realizar el pago correspondiente.

Tu SIM LOV incluye un paquete de Bienvenida para que comiences a ayudar a los que más lo necesitan desde el momento en que la actives. Este paquete tiene 1GB de navegación y 150 minutos a móviles y fijos en Colombia que serán válidos hasta que los consumas o 15 días desde el momento de tu activación.

El tiempo de envío de la SIM LOV depende de la zona en la que te encuentres de acuerdo con lo definido por nuestro operador logístico. Consulta los tiempos de entrega en [https://lov.com.co/ES/repos/files/lov/legales\\_pdf/TIEMPOS\\_DE\\_ENTREGA\\_SIM\\_LOV.pdf](https://lov.com.co/ES/repos/files/lov/legales_pdf/TIEMPOS_DE_ENTREGA_SIM_LOV.pdf)

Asegúrate de escribir correctamente tu información y una dirección válida en Colombia para garantizar la entrega. Ten en cuenta que no podemos realizar entregas en apartados de correo. Las SIMs que no puedan ser entregadas por problemas ajenos a la transportadora no serán reenviadas y no habrá devolución de dinero. En caso que esto ocurra, deberás realizar nuevamente el proceso de compra.

El costo de la SIM LOV es de \$20.000, IVA incluido y su envío es gratuito.