

MANUAL PREPAGADO DE COLOMBIA MOVIL S.A. ESP

Con la tarjeta de comunicación prepagada de Colombia Móvil S.A ESP, el comprador podrá hacer llamadas locales, nacionales e internacionales, desde cualquier teléfono ya sea fijo o TIGO en el país, a cualquier otro teléfono fijo, celular o PSC.

Instrucciones para utilizar la tarjeta prepago de TIGO

1. Para recargar tú Prepago o Cuenta Controlada

- a) Marca desde tú Tigo *600 y sigue las instrucciones que te va informando el sistema.
- b) Marca desde tú Tigo *11*PIN# y sigue las instrucciones que te va informando el sistema.

Una vez cargado tú móvil Prepago o Cuenta Controlada utilizarlo normalmente como cualquier móvil.

Tasación: El sistema de prepago tasaré, tarificaré y descontaré tus llamadas conforme lo dispuesto en tu plan. Ten en cuenta que el saldo disponible se aplicará dependiendo del destino al que te comuniques y del sistema al que accedas (local, local extendida, PCS, celular, larga distancia internacional, SMS, GPRS o servicios de acceso troncalizado, entre otros).

Deber de recarga: Recuerda que si eres Pionero, debes recargar tu cuenta al menos una vez cada tres meses, de lo contrario perderás tu condición de tal y el beneficio que ello te reporta.

El sistema podrá informarte mediante un mensaje de texto cuando tú saldo sea bajo y la cuenta deba ser recargada. Igualmente, podrá indicarte el saldo después de la última recarga. Si la posibilidad de usar la recarga ha expirado de acuerdo con la fecha de vencimiento a partir del primer uso, o bien ya has consumido el monto disponible de la misma, nuestra plataforma te indicará que no es posible realizar la llamada.

Lo anterior por cuanto el saldo de tu recarga no solo se agota conforme a tu consumo, sino también de acuerdo con la fecha de vencimiento a partir del primer uso, según lo que ocurra primero. En el evento en que venzan los saldos sin que los hayas consumido, no habrá lugar a reembolso. Podrás recuperar los saldos de tu cuenta en dinero (*), si antes de la fecha de vencimiento de la carga o antes de los 30 días siguientes al vencimiento de ésta, realizas una nueva. No habrá lugar a la devolución de dinero.

Si después de noventa días posteriores a la fecha de vencimiento de la última recarga no llevas a cabo una nueva recarga o no hay ningún evento entrante, la línea será desactivada definitivamente y en consecuencia perderás el número de abonado que te había sido asignado.

(*) Los saldos que tengas de bonos dados por promociones si serán borrados en el momento de cumplida su vigencia.

2. Como tarjeta de Llamadas

Este servicio te permite utilizar la tarjeta prepago desde cualquier Tigo (Prepago, Pospago, Cuenta Controlada) o Teléfono Fijo Nacional, marcando un número se acceso y estas llamadas serán cargadas al valor de tú tarjeta y no a tú línea Tigo o línea Fija.

Marca las siguientes opciones y sigue las instrucciones

- Marca desde tu Tigo *331 en cualquier parte de país y desde un teléfono fijo nacional o tigo al 01800 300 3031 para comunicarte con la plataforma de prepago Colombia Móvil S.A ESP.
- Escucha atentamente las instrucciones que te da el sistema y marca el número secreto de 16 dígitos que aparece al respaldo de la tarjeta.
- Marca el número con el cual quieras comunicarte como la indica el respaldo de tú tarjeta.

Una vez hayas marcado el número telefónico al que deseas llamar, el sistema te indicará el tiempo disponible en unidades de minutos para realizar la llamada y la fecha de expiración de la tarjeta. El tiempo disponible dependerá del destino de la llamada y éste será diferente, si es una llamada local, celular, nacional o internacional.

Autorización: Tus llamadas a larga distancia nacional e internacional (TPBCLDI) se realizaran a través del operador 07 o 007 como se indica al respaldo de tu tarjeta, por lo que al hacer uso de ella estás facultando a COLOMBIA MOVIL S.A. ESP para seleccionar a tu nombre el operador de larga distancia nacional e internacional.

Tasación: El sistema de prepago tasará, tarificará y descontará tus llamadas en unidades de minutos. Ten en cuenta que el saldo disponible se aplicará dependiendo del destino al que te comuniques y del sistema al que accedas (local, local extendida, PCS, celular, larga distancia internacional entre otros). Este servicio se puede usar desde cualquier línea fija que permita la marcación de un 01 800.

Dos minutos y un minuto antes de finalizarse el tiempo disponible de la tarjeta, el sistema te avisará que se está terminando el tiempo para completar la llamada. Esto indica que es el momento de comprar una nueva tarjeta.

Si la tarjeta ya ha expirado por tiempo o se ha consumido el monto disponible, el sistema le indicará que no es posible realizar la llamada.

Lo anterior por cuanto el saldo de tu tarjeta no solo se agota conforme a tu consumo, sino también de acuerdo con la fecha de vencimiento a partir del primer uso, según lo que ocurra primero. En el evento en que venzan los saldos sin que los hayas consumido, no habrá lugar a reembolso. No habrá lugar a la devolución de dinero.

3. Con el servicio especial para recargar fijos:

Este servicio te permite utilizar tú tarjeta prepago desde cualquier Teléfono Fijo Nacional, convirtiendo esta línea en un prepago ya que el valor de tú tarjeta será cargado a esta línea, este servicio lo puedes obtener marcando un número de acceso y tus llamadas serán cargadas al saldo que tengas en la línea fija en que recargaste tú tarjeta y no a tú cuenta de la línea fija.

Marca las siguientes opciones y sigue las instrucciones

- Marca 01800 300 3032 desde cualquier línea fija.
- El sistema te solicitará, sólo la primera vez el número secreto o PIN de 16 dígitos que aparece al respaldo de tu tarjeta.
- Marca el número con el cual quieras comunicarte como la indica el respaldo de tú tarjeta.

- La próxima vez que quieras utilizar el servicio sólo debes marcar el número de acceso 01800 300 3032 como se indica en el primer punto y luego marcar el número con el cual deseas comunicarte como la indica el respaldo de tu tarjeta.

Una vez hayas marcado el número telefónico al que deseas llamar, el sistema te indicará el tiempo disponible en unidades de minutos para realizar la llamada y la fecha de expiración de la tarjeta. El tiempo disponible dependerá del destino de la llamada y éste será diferente, si es una llamada local, celular, nacional o internacional.

Autorización.- Tus llamadas a larga distancia nacional e internacional (TPBCLDI) se realizarán a través del operador 07 o 007 como se indica al respaldo de tu tarjeta, por lo que al hacer uso de ella estás facultando a COLOMBIA MOVIL S.A. ESP para seleccionar a tu nombre el operador de larga distancia nacional e internacional.

Tasación: El sistema de prepago tasarará, tarificará y descontará tus llamadas en unidades de minutos. Ten en cuenta que el saldo disponible se aplicará dependiendo del destino al que te comuniques y del sistema al que accedas (local, local extendida, PCS, celular, larga distancia internacional entre otros).

Este servicio se puede usar desde cualquier línea fija que permita la marcación de un 01 800

Dos minutos y un minuto antes de finalizarse el tiempo disponible de la tarjeta, el sistema te avisará que se está terminando el tiempo para completar la llamada. Esto indica que es el momento de comprar y cargar una nueva tarjeta.

Si la tarjeta ya ha expirado por tiempo o se ha consumido el monto disponible, el sistema le indicará que no es posible realizar la llamada.

Lo anterior por cuanto el saldo de tu recarga no solo se agota conforme a tu consumo, sino también de acuerdo con la fecha de vencimiento a partir del primer uso, según lo que ocurra primero. En el evento en que venzan los saldos sin que los hayas consumido, no habrá lugar a reembolso. Podrás recuperar los saldos de tu cuenta en dinero (*), si antes de la fecha de vencimiento de la carga o antes de los 30 días siguientes al vencimiento de esta realizas una nueva. No habrá lugar a la devolución de dinero.

(* Los saldos que tengas de bonos dados por promociones si serán borrados en el momento de cumplida su vigencia.

COMO MARCAR CON EL SERVICIO DE TARJETA DE LLAMADAS O CON EL SERVICIO ESPECIAL PARA RECARGAR FIJOS

Desde un Tigo

Destino	Marcación	Ejemplo
Tigo	Número Tigo	300 111 11 11
Otros operadores Celulares	Número Celular	310 /315 666 66 66
Teléfono Fijo Nacional	03 + Indicativo Ciudad + teléfono fijo	03 + 1 + 444 44 44
Larga Distancia Internacional	00414 + Indicativo País + código de áreas + número telefónico	00414 + 1 + 305+ 333 33 33

Desde un teléfono Fijo

Destino	Marcación	Ejemplo
Tigo	Número Tigo	300 111 11 11
Teléfono Fijo Nacional	07 + Indicativo Ciudad + teléfono fijo	07 + 1 + 444 44 44
Larga Distancia Internacional	00414 + Indicativo País + cod de áreas + número telefónico	00414 + 1 + 305+ 333 33 33

TARIFAS CON EL SERVICIO DE TARJETA DE LLAMADAS O CON EL SERVICIO ESPECIAL PARA RECARGAR FIJOS

Origen	Destino	Tarifa
Fijo	Tigo	\$ 470
Fijo	Fijo en Colombia	\$ 1.000
Fijo	Larga Distancia Internacional (*)	\$ 2.100
Fijo	Información 113	\$ 600
Fijo	Servicio Gilat	\$ 1.840
Tigo	Tigo	\$ 500
Tigo	Otros operadores Celulares	\$ 1.000
Tigo	Fijo en Colombia	\$ 1.000
Tigo	Larga Distancia Internacional (*)	\$ 2.100
Tigo	Información 113	\$ 600
Tigo	Servicio Gilat	\$ 1.840

- Todas las Tarifas Incluyen IVA.
- Unidad de tasación por minuto redondeado, para todo tipo de llamadas.
- Las tarifas aplican para los servicios de tarjeta de llamadas y servicio especial para fijos.
- Las tarifas aplican para todos los medios de recarga existentes y para todas las denominaciones.
- (*) Tarifa para todos los destinos de LDI excepto Barcos, Teléfonos Satelitales y Cuba
- Tarifa para Barcos y Teléfonos Satelitales es \$23.847 IVA incluido.
- Tarifa para Cuba es \$6.374 IVA incluido.

Nota: las llamadas desde un teléfono fijo a un celular de otro operador (Comcel, Movistar y Avantel) no están permitidas

INFORMACION

Para comunicarse con el servicio al usuario Tigo o presentar PQR's comuníquese gratis así:

- a) Desde tú terminal PCS al número *300
- b) Desde otros terminales marca al 01 800 300 00 00
- c) Para conocer el saldo de tú cuenta prepago, por favor llama gratis desde tú terminal PCS al número *600.
- d) Para conocer el saldo de tú tarjeta de llamadas, por favor llama gratis desde una línea fijo o terminal PCS al número 01 800 300 30 31 o solo desde un Tigo a *331.
- e) Para conocer el saldo que tengas en tu línea fija del servicio especial para fijos, por favor llama gratis desde una línea fija al número 01 800 300 30 32.

Para recarga por IVR consulta los códigos de la entidad en donde tienes tú cuenta en nuestra página de Internet o comuníquese con tú banco.

VIGENCIA

Las recargas tendrá una vigencia de entre uno y tres AÑOS después de su expedición, podrás verificar su vigencia en el respaldo de tu tarjeta, pero ten en cuenta el vencimiento después de su primer uso (cuando sea realizada la recarga), varía de acuerdo con el monto impreso en la recarga que hayas adquirido, tal como se muestra en la siguiente tabla:

VALOR DE LA RECARGA	VENCIMIENTO DESDE PRIMER USO
Tarjeta física \$3.000	5 días
Tarjeta física \$5.000	10 días
Tarjeta física \$10.000	30 días
Tarjeta física \$20.000	30 días
*Otros medios de recarga \$500 a 1.999	1 día
*Otros medios de recarga \$2.000 a 2.999	2 días
*Otros medios de recarga \$3.000 a 4.999	5 días
*Otros medios de recarga \$5.000 a 7.999	10 días
*Otros medios de recarga \$8.000 a 9.999	15 días
*Otros medios de recarga \$10.000 a 29.999	30 días
*Otros medios de recarga de \$30.000 a 99.000	60 días

*Otros medios: ver medios de recarga existentes consultando www.tigo.com.co

Con lo anterior ten en cuenta que el saldo de tu recarga no solo se agota conforme a tu consumo, sino también de acuerdo con la fecha de vencimiento a partir del primer uso, según lo que ocurra primero. En el evento en que venzan los saldos sin que los hayas consumido, no habrá lugar a reembolso. Podrás recuperar los saldos de tu cuenta en dinero (*), si antes de la fecha de vencimiento de la carga o antes de los 30 días siguientes al vencimiento de esta realizas una nueva (solo si usas la tarjeta para recargar tu tigo o para recargar tu línea fija). Los saldos que no se utilizan dentro del término de la vigencia o no se trasladen oportunamente no serán objeto de devolución.

Tú línea (fija o Tigo) la podrás recargar con varias tarjetas, si cargas una tarjeta y antes de acabar el saldo cargas una nueva, esta le será sumada al saldo anterior y la vigencia de la tarjeta se ampliará a la última tarjeta recargada. Esta es la única forma de no perder un saldo inferior al valor del minuto de una llamada.

Es importante anotar que el primer uso de la tarjeta determina el uso definitivo de esta, es decir, si se recarga en una línea prepago no podrá ser usada como tarjeta de llamada ni con el servicio especial para recargar fijos, si se usa la primera vez como tarjeta de llamada no podrá ser usada con el servicio especial para recargar fijos ni para recargar tu tigo prepago, por último, si es usada con el servicio especial para recargar fijos, no podrá ser utilizada para recargar el prepago o como tarjeta de llamada.

(*) Los saldos que tengas de bonos dados por promociones si serán borrados en el momento de cumplida su vigencia.

ADVERTENCIA

Al momento de comprar tú tarjeta, por favor revisa previamente que la misma esté en perfecto estado, que no se encuentre rayado su PIN y que el sobre que la cubre no presente roturas o anomalías. Si no está en estas condiciones, exige que te la cambien.

En caso de recarga por PIN VIRTÚAL (*otro medio de recarga), verifica que el contenido sea legible y que haya sido generada en el momento de la transacción.

Recuerda que asumes la responsabilidad por la pérdida de tú recarga o el uso indebido de la misma.

Después de consumida, no la arrojes a la calle, destrúyela y ayúdanos a preservar un ambiente sano y a combatir la piratería y el fraude.

Si existe algo dentro de este texto que no comprendas, no dudes en comunicarte con nosotros a nuestros números de atención aquí señalados, o en nuestra página de Internet www.tigo.com.co, o acércate a una de nuestras oficinas para poder ayudarte.