



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones</b><br><b>VENTA DE PLANES PREMIUM POR COMERCIO ELECTRÓNICO</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>   | <b>Código documento</b><br><b>A2021-04-0008</b><br><b>Fecha publicación: 01/04/2021</b> |

**Términos y Condiciones Venta de Planes Premium  
por comercio electrónico a través de WhatsApp y MI  
TIGO del sitio web [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co)**


- *Aplica para usuarios actuales de Internet y Televisión prestado por UNE EPM Telecomunicaciones S.A., en adelante Tigo. cobertura HFC y GPON nacional*
- *Oferta para Triple Play, Dúo Play con Internet o Televisión, servicios individuales de Internet o Televisión.*
- *No aplica para servicios Telefonía individual.*
- *Aplica sobre redes HFC y GPON y REDCO*
- *No aplica para las localidades atendidas con la cobertura de EDATEL S.A.*
- *Vigencia: Del 1 al 4 de abril de 2021*
- *Estos Términos y Condiciones actualizan los identificados con el código A2021-03-0004*

**Condiciones Generales de la Oferta:**


- *Estos términos y condiciones solo aplican para compras realizadas a través de Mi Tigo y WhatsApp de manera asistida por un chat bot.*
- *Tigo pone a disposición de sus usuarios de los servicios de Televisión e Internet la posibilidad de adquirir los Paquetes Planes Premium de Televisión HBO, STAR PREMIUM y Hot Pack, el canal premium Win Sports+ HD , además el servicio HBO GO desde su sitio web [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co) opción "MI TIGO" opción "Compras" y a través de líneas de WhatsApp*
- *Los clientes que adquieran uno de los planes detallados anteriormente a través de los canales descritos entrarán en un proceso de activación del plan seleccionado en un periodo de hasta 48 horas dependiendo de la compra, posteriormente el cliente recibirá un correo electrónico a la dirección con la cual el cliente ingresa a Mi Tigo o al chat de WhatsApp con la confirmación o cancelación de la venta en caso de que no sea posible la activación del servicio.*
- *El cliente deberá aceptar estos términos y condiciones al momento de realizar la compra.*
- *Para que el usuario de los servicios de televisión e Internet pueda adquirir los planes objeto de esta oferta desde el sitio web [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co) deberán estar previamente registrado en la opción "MI TIGO" de la página web.*
- *Los Paquetes Premium de Televisión HBO, Star Premium y Hot Pack, y el servicio HBO GO se pueden adicionar con un costo mensual por paquete de \$35.900 IVA incluido, el canal de televisión Premium Win Sports+ HD se puede adicionar con un costo mensual de \$29.900 IVA incluido. (valores sujetos a incrementos de acuerdo con lo establecido en el contrato y decisión del proveedor de contenidos). A esta oferta le podrán aplicar las promociones generales vigentes sobre estos planes teniendo en cuenta el canal y la modalidad de venta por donde el usuario realice la compra del servicio.*

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones</b><br><b>VENTA DE PLANES PREMIUM POR COMERCIO ELECTRÓNICO</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>   | <b>Código documento</b><br><b>A2021-04-0008</b><br><b>Fecha publicación: 01/04/2021</b> |

- *El canal Premium Win Sports+ HD dedicado a contenido relacionado con el fútbol, en especial con la transmisión del Fútbol Profesional Colombiano, tiene una tarifa mensual de \$29.900 IVA incluido. Esta tarifa podrá ser modificada en cualquier momento por WIN SPORTS, esta situación será informada de manera oportuna y en todo caso antes de la aplicación de la modificación.*
- *Los primeros cuatro mil (4.000) clientes Tigo que adquieran Win Sports+ HD a través de canales digitales y televentas de salida en toda el área de cobertura a nivel nacional de UNE tendrán un descuento del 20,07% por 2 meses para una tarifa final de \$23.900 IVA incluido. Después de terminado este periodo, se cobrará la tarifa plena para el servicio de Win Sports+ HD con un costo mensual por el Canal Premium de \$29.900 IVA incluido. Esta oferta será dirigida a clientes previamente seleccionados, por lo que este incentivo es personal e intransferible.*
- *El cobro de los planes objeto de esta oferta, solicitados y aceptados por el usuario tendrán cobro mensual, y la facturación se realizará de acuerdo con los ciclos de facturación de los servicios que el usuario tenga contratados al momento de la compra del paquete o canal premium de televisión o del servicio de HBO GO.*
- *HBO cuenta con 15 canales de los cuales 7 están disponibles en alta definición: Señales SD: HBO, HBO 2, HBO Plus Este, HBO Signature, HBO Family, HBO Mundi, HBO POP, HBO Xtreme Este. Señales HD: HBO, HBO Plus, HBO Signature, HBO Family, HBO POP, HBO Xtreme*
- *STAR PREMIUM ofrece un total de 13 canales, de los cuales 9 son en calidad estándar y 4 en alta definición: Señales SD: STAR SERIES Este, STAR SERIES Oeste, STAR ACTION Este, STAR ACTION Oeste, STAR HITS, STAR FUN, STAR COMEDY, STAR CLASSICS, STAR CINEMA. Señales HD STAR SERIES HD STAR ACTION HD, STAR HITS HD, STAR FUN HD.*
- *HOTPACK cuenta con 4 canales de televisión, de los cuales 3 son en definición estándar y 1 en alta definición. Señales SD: Brazzers TV, Venus, Playboy TV. Señales HD: Playboy TV HD.*
- *Win Sports+ HD es el nuevo canal deportivo de WIN SPORTS con contenido 100% dedicado al FPC (fútbol profesional colombiano), 24 horas de programación, calidad Full HD, donde podrás disfrutar en vivo y en directo la transmisión de todos los partidos de cada fecha de la Liga del Fútbol Profesional Colombiano.*
- *Win Sports+ solo está disponible a través de televisión digital en HD, sin embargo, de acuerdo con la capacidad de la red el usuario podrá visualizar la señal en SD, no incluye el acceso a la aplicación móvil.*
- *Para los usuarios de Internet que adquieran el servicio de HBO GO podrán disfrutarlo desde Computadora, Dispositivos Apple y Dispositivos Android. Para acceder al contenido desde los dispositivos móviles debes descargar el App "HBO GO" desde el App Store y Google Play.*
- *HBO GO no se encuentra disponible para Televisores SMARTV, si el cliente desea ver el contenido en el TV debe estar conectado al Portátil o a un dispositivo XBOX.*
- *La disponibilidad de la aplicación HBO GO, depende de la compatibilidad de los dispositivos habilitados y podrán ser consultados en <https://help.hbogola.com/hc/es/articles/360002765691--C%C3%B3mo-puedo-obtener-la-aplicaci%C3%B3n-HBO-GO->*

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones</b><br><b>VENTA DE PLANES PREMIUM POR COMERCIO ELECTRÓNICO</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>   | <b>Código documento</b><br><b>A2021-04-0008</b><br><b>Fecha publicación: 01/04/2021</b> |

- *Tigo no tiene control sobre las plataformas de terceros, en este caso HBO GO. Tigo solo realiza la autenticación y el redireccionamiento a dichas plataformas siendo responsabilidad exclusiva de proveedores que el contenido esté disponible para los usuarios de Tigo.*
- *Para acceder al portal de HBO GO se puede dirigir a <https://www.hbogo.com.br/home>*
- *seleccionar el proveedor.*
- *HBO GO, se puede disfrutar a través de una aplicación, la cual no está disponible para todos los sistemas operativos, está disponible para dispositivos Android versión 4.1 y para IOS versión 9.0 o superior y puede ser descargada desde las tiendas de aplicaciones para Android y IOS. HBO GO permite ver la programación que el proveedor disponga para este servicio. Para poder tener acceso a la aplicación móvil el usuario deberá tener registrada una cuenta en Mi Tigo. Esto puede hacerse directamente desde la aplicación o ingresando a <https://micuenta.tigo.com.co/> con su dirección de correo electrónico o a través de sus redes sociales personales. Una vez descargada, es necesario conocer y aceptar los términos y condiciones de esta para su uso.*
- *HBO GO permite registrar un máximo de tres dispositivos, pero el uso de pantallas simultáneas se limita a dos.*
- *HBO GO aplica para usuarios que tengan el servicio de Internet en oferta Individual o Dúo de Telefonía Local Ilimitada + Internet con velocidad final de navegación de 10 Megas en adelante.*
- *Si el usuario tiene el servicio de Televisión, podrá adquirir el paquete Premium HBO que aplica sobre Televisión de acuerdo con la oferta vigente, con este podrá acceder a los contenidos de HBO GO sobre Internet.*
- *Para acceder al contenido de HBO GO, el usuario debe realizar una autenticación a través de Mi Tigo, ingresando al portal <https://micuenta.tigo.com.co/>*
- *No aplica para usuarios que tengan contratado Internet Conmutado, Internet por consumo e Internet 8D.*
- *La activación del servicio se encuentra sujeta a validación de cobertura y disponibilidad técnica, además de la verificación del cumplimiento por parte del usuario de los presentes términos y condiciones y de las políticas comerciales de la Compañía.*
- *No podrán adquirir los paquetes premium de TV o el servicio de HBO GO por el canal Mi Tigo, los usuarios que se encuentren en mora por el pago de sus servicios y los usuarios que tengan suspendida la prestación del servicio por falta de pago o de manera voluntaria.*
- *Tigo se reserva la facultad de modificar tanto las frecuencias como los canales de televisión, por razones de fuerza mayor, condiciones del mercado o aspectos contractuales. Esto también aplica para los paquetes premium de televisión, sin perjuicio de los derechos que le asisten al usuario.*
- *Esta oferta es solo para uso residencial, por lo que el usuario se compromete a darle uso privado al contenido; queda expresamente prohibida la retransmisión de la señal, la exhibición pública de la misma y cualquier copia que exceda las funcionalidades de los decodificadores entregados para la prestación del servicio de televisión por suscripción. En caso de incumplimiento, Tigo podrá cancelar el servicio o terminar el contrato para la prestación de los servicios fijos, sin perjuicio de las acciones que pueda iniciar el programador en razón de la protección de derechos de autor.*

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones</b><br><b>VENTA DE PLANES PREMIUM POR COMERCIO ELECTRÓNICO</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>   | <b>Código documento</b><br><b>A2021-04-0008</b><br><b>Fecha publicación: 01/04/2021</b> |

### **En caso de requerir Atención**

- Si el Cliente tiene algún problema con el Servicio de Televisión, o Internet, se puede comunicar con la línea de atención al cliente fijo TIGO 018000422222
- Si el Cliente presenta algún problema con HBO GO, puede dirigirse a la opción de ayuda de la página web de <https://co.hbogola.com/help>
- O escribir al correo escalando un problema técnico al correo: [soprotehbogo@hbo-la.com](mailto:soprotehbogo@hbo-la.com).

### **Términos de uso de HBO GO**

El cliente podrá consultar los términos del servicio de HBO GO, que permite acceder a películas, contenido y otros servicios de entretenimiento audiovisual en el siguiente link: <https://co.hbogola.com//>

### **Limitación de Responsabilidad**

Tigo no será responsable, entre otros: i) por la interrupción temporal o permanente en el uso del servicio ofrecido por el programador; ii) por la imposibilidad de ingresar a la página web del programador o su aplicación cuando aplique; iii) por la calidad de la imagen, video y sonido desplegada en la página web del programador y en la aplicación de este cuando aplique. El usuario Tigo está enterado que la única obligación consiste en comercializar el producto si el cliente lo solicita.

Tigo no será responsable de ningún daño directo, indirecto, incidental, especial, emergente o punitivo, incluyendo, aunque no en forma taxativa, lucro cesante, pérdida de buen nombre, uso, datos, u otro tipo de pérdidas intangibles (Aún si Tigo hubiese sido advertida de la posibilidad de estos daños), que fueren consecuencia de la utilización del Producto por parte suya.

Es responsabilidad exclusiva del programador que el contenido esté disponible para los usuarios de Tigo, así mismo, la prestación del servicio está sujeta a las decisiones de este proveedor, en caso de alguna novedad la misma será informada de manera oportuna a los usuarios.

**Aplican términos y condiciones de cada canal, paquete y/o servicio premium publicados en [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co)**