

## CONDICIONES Y RESTRICCIONES PLANES POSPAGO 5.0 SEGMENTADOS

Los planes Pospago 5.0 segmentados se facturan y cobran el primer mes de manera anticipada y los subsiguientes de manera corriente y periódica cada 30 días. La facturación de los planes Pospago 5.0 segmentados puede incluir el cobro de cargos adicionales por servicios adicionales, contenidos o aplicaciones solicitados y aceptados por el usuario, así como el consumo adicional autorizado, los cuales tendrán facturación vencida, las condiciones aplicables a estos servicios son las contenidas en el contrato.

Los recursos del plan estarán disponibles para el usuario para uso y/o satisfacción de sus necesidades propias de comunicación. Colombia Móvil podrá suspender y/o cancelar la línea cuando advierta que está siendo usada para fines comerciales o que se esté realizando un uso abusivo o fraudulento del servicio.

### Disponibilidad

Los planes pospago 5.0 segmentados son exclusivo para las ventas en el canal E-commerce.

### Vigencia:

Los planes pospago 5.0 segmentados se encontrarán disponibles entre el 1 y el 30 de abril 2021.

### Cambios de plan

Los usuarios que soliciten un cambio de plan hacia los planes Pospago 5.0 segmentados recibirán en su siguiente factura el cobro del primer cargo básico de su plan Pospago 5.0 segmentados con la entrega de los recursos correspondientes y, según el plan que tenía, podrá ver reflejado, o no, el ajuste del último cargo básico de su plan anterior.

Los usuarios que requieran pasar su línea a la oferta prepago recibirán los saldos que tengan a favor.

**LOS PLANES POSPAGO 5.0 SEGMENTADOS** son los siguientes:

Plan	Cargo Básico	Datos	Voz	SMS	Música o Video
Pospago 5.0 fidelización seg	\$45.000	16 GB	Segundos ilimitados a destinos móviles y fijos en Colombia, Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá	Ilimitados a destinos móviles en Colombia	Licencia con cobro adicional
Pospago 5.11 seg	\$60.000	22 GB			
Pospago 5.2 Plus seg	\$65.000	34 GB			
Pospago 5.2 seg	\$75.000	100 GB			

## DATOS

### Velocidad ofrecida en el Plan

Para los Planes 5.0 segmentados las velocidades que se entregarán al usuario serán las siguientes:

	Cobertura 4G/LTE	Cobertura 3.5 HSPA+/HSDPA	Cobertura 2.5G GPRS/EDGE
Velocidad de descarga hasta	40.000 Kbps	1400 Kbps	128 Kbps
Velocidad de subida	2000 Kbps	700 Kbps	64 Kbps

La velocidad de navegación percibida podrá variar según la congestión de la red, la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre y el equipo móvil utilizado para conectarse a la Red de datos de Tigo. La cobertura por red y el medidor de velocidad se podrán consultar en [www.tigo.co](http://www.tigo.co). Los planes son para ser usados en el smartphone del usuario; sin embargo, el plan Pospago 5.2 seg. tendrá el beneficio de compartir los recursos de datos del plan con otros dispositivos, tendrá una capacidad de hasta 45 GB. Una vez alcanzada esta capacidad, el usuario no podrá compartir más recursos. Los planes Pospago 5.0 fidelización seg, Pospago 5.11 seg y Pospago 5.2 Plus seg no tendrán restricción en la compartición de datos. Tigo 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.

Los usuarios que tengan los planes Pospago 5.0 segmentados una vez consuman los recursos disponibles de navegación de su plan, no podrán recargar o comprar paquetes de datos adicionales.

El servicio de navegación solo estará disponible para smartphones, no aplica para dispositivos Datacard.

El servicio de Internet Tigo Móvil permite navegar en internet de forma inalámbrica. Para el uso de Internet Móvil Tigo se requiere contar con un equipo terminal que soporte tecnología HSPA+, HSDPA o UMTS en la banda de 1900 MHz o banda 4 AWS de 1700 MHz. Este servicio puede ser activado en terminales no adquiridos en Tigo, sin embargo, Tigo no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos dentro de su red 4G/LTE, HSPA+, 3.5G HSDPA y su red 2.5G GPRS/EDGE.

Tigo se reserva el derecho de bloquear protocolos/aplicaciones usados para descargar contenidos que faciliten la violación de derechos de autor o que atenten contra la integridad sexual de niños, niñas y adolescentes.

Tigo se reserva el derecho a optimizar la calidad de video para mantener/mejorar la experiencia de los clientes.

## VOZ y SMS

La tarificación de los recursos de voz es por segundos.

Con la voz a Todo Destino, puedes hablar a móviles y fijos en Colombia, Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico.

Las condiciones comerciales de Roaming y Larga Distancia Internacional podrán ser consultadas en [www.tigo.co](http://www.tigo.co)

Llamadas Larga Distancia Internacional (LDI): No tendrán cobro adicional las llamadas realizadas por el prefijo 00414 a Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá. Las llamadas realizadas por prefijos diferentes al 00414 tendrán un cobro adicional al cargo básico. Los usuarios que adquieran paquetes de LDI o las realicen con saldo disponible por demanda aplicarán las tarifas para el resto de los destinos que se encuentren vigentes y tendrán cobro adicional en la factura.

El servicio de Roaming Internacional para voz, mensajes de texto y datos, será facturado como un servicio adicional en la factura del mes y no se generará descuento del cargo básico del plan. Este servicio debe ser expresamente solicitado por el usuario. Conoce la oferta en <http://www.tigo.com.co/personas/promocion-roaming-tigo>.

Los SMS ilimitados solo incluyen destinos a móviles en Colombia

## **OTROS SERVICIOS**

Estos planes no incluyen el servicio de Smartapps. Estos planes no incluyen Favoritos

### **Beneficios**

Redes Sociales: Los planes Pospago 5.0 fidelización seg, Pospago 5.11 seg, Pospago 5.2 Plus seg y Pospago 5.2 seg incluyen WhatsApp y Facebook que no consumen datos a excepción del servicio de ubicación en tiempo real de WhatsApp el cual, si consumirá de los recursos de datos del plan, los planes Pospago 5.11 seg, Pospago 5.2 Plus seg y Pospago 5.2 seg adicionalmente incluyen Instagram que no consume datos. El beneficio de la promoción NO incluye: 1 El servicio de videollamada en Instagram, para acceder a este tipo de servicio la línea debe contar con recursos de datos. El beneficio de redes sociales que no consumen de tus datos tendrá una vigencia de doce (12) meses, prorrogables al vencimiento por periodos de un mes, salvo que Colombia Móvil notifique al usuario de manera previa, la eliminación del beneficio. Para la descarga o actualización de estas aplicaciones las líneas deben contar con recursos de datos. El beneficio de estas aplicaciones que no consumen datos aplica únicamente para su uso en Colombia. La navegación por fuera de estas apps consumirá de los datos, no aplica navegación sobre enlaces externos.

## Música o Video

Los usuarios Pospago 5.0 segmentados podrán elegir comprar una licencia de Deezer, Deezer Promocional, Amazon Music y/o Amazon Prime Video con consumo de datos del plan, con las siguientes tarifas:

Meses posteriores a la activación	0-3 meses	>= 4 meses
Deezer	\$14.900 /mes (tarifa plena)	
Deezer Promocional	\$3.000/mes (beneficio promocional 3 meses por \$9.000)	\$14.900/mes (tarifa plena)
Amazon Prime Video	\$0 /mes (beneficio promocional 100% descuento)	\$14.900 /mes (tarifa plena)
Meses posteriores a la activación	0-1 meses	>= 2 meses
Amazon Music	\$0 /mes (beneficio promocional 100% descuento)	\$14.900 /mes (tarifa plena)

Tarifas promocionales y/o de cortesía de Amazon Prime Video, Amazon Music, y Deezer Promocional, son válidas para todos los usuarios con los nuevos planes pospago, que no hayan tenido anteriormente este servicio.

Para recibir el beneficio, el cliente deberá estar activo y al día con el pago de su facturación mensual. Si entra en mora, al momento de hacer el pago, recobrará el beneficio que tenga suscrito, siempre y cuando el cliente realice el proceso de activación correspondiente, perdiendo la tarifa promocional en caso de que aplique.

Los usuarios que tengan activo alguna de las licencias disponibles, las perderán en caso de realizar: cambio de número, cambio de plan, cesión de contrato, suspensión parcial, voluntaria, total, suspensión por fraude o suspensión por robo/perdida, terminación del contrato o migración de pospago a prepago. Para volver a disfrutar de esta licencia, el usuario debe estar activo en el plan y realizar nuevamente el proceso de activación del beneficio correspondiente, perdiendo la tarifa promocional en caso de que aplique.

Las licencias tendrán una vigencia mensual y se prorrogarán automáticamente hasta tanto el usuario decida cancelarla a través de Mi Tigo, realice alguna de las posventas a través de las cuales se desactivan automáticamente, o que Colombia Móvil le informe la finalización o sustitución de este beneficio y/o la relación contractual entre Colombia Móvil y el tercero y/o proveedor del servicio objeto del beneficio termine, lo que primero ocurra.

## VARIOS

Todos los servicios adicionales que sean obsequiados al cliente serán suspendidos, al igual que los servicios básicos de telefonía como son la voz, SMS y Datos en el evento en que el cliente no pague su cargo básico en el mes correspondiente al consumo de los mismos.

La cobertura de red puede ser consultada en la página web en la sección Cobertura. La velocidad de navegación del usuario que adquiera algún plan con servicio Internet Móvil Tigo, depende de las condiciones de cobertura de Red Tigo en la cual se encuentre el mismo.

**Causales de Suspensión del servicio:** **1.** Colombia Móvil se reserva la potestad de establecer un cupo de consumo al Suscriptor y/o Usuario para servicios adicionales por cada periodo de facturación y así lo acepta el Suscriptor y/o Usuario y podrá suspender el Servicio, cuando se registre un consumo que supere el cien por ciento (100%) del cupo otorgado o cuando quiera que existan indicios de que la línea está siendo utilizada en alguna forma no autorizada por Colombia Móvil. **2.** Por el rechazo, por cualquier causa, del cargo automático en la tarjeta de crédito o débito ofrecida por el Suscriptor y/o Usuario como forma de pago, así como la devolución, por cualquier causa, del cheque entregado por el Suscriptor y/o Usuario. El Usuario deberá asumir los costos por reconexión a que haya lugar en caso de suspensión voluntaria o por las causales descritas en el contrato o en el presente documento.