

## **Términos y Condiciones oferta Conjunta productos Móvil - Fijo Cliente Existente en Móvil**

Si eres un cliente Tigo Pospago 5.0 y eres contactado por un asesor de Tigo o se te hace un ofrecimiento por un asesor de una Tienda Tigo, podrás adquirir los siguientes planes de servicios fijos:, Triple Play o Dúo Play CLASICA HD con Internet de 30 o 60 megas o internet individual con velocidad de navegación de 30 megas o 60 megas, con más velocidad o con un beneficio especial teniendo en cuenta el plan seleccionado y de acuerdo con los presentes términos y condiciones.

- *Aplica para Clientes actuales de un plan móvil Pospago 5.0 de Colombia Móvil S. A. E. S. P. (en adelante Tigo o el operador móvil)*
- *Vigencia: Del 13 al 31 de Enero de 2021.*
- *Esta oferta aplica para servicios fijos donde la cobertura de red sea en HFC*
- *El operador de comunicaciones que presta los servicios fijos objeto de esta oferta es UNE EPM Telecomunicaciones S.A. (En adelante Tigo o el operador fijo)*
- *Estos Términos y Condiciones actualizan los identificados con el A2020-12-0017*

### **Condiciones Generales de la Oferta**

#### **1. Oferta Servicios Fijos Hogares**

Tigo comercializa la siguiente oferta promocional de servicios fijos

<b>Ofertas</b>	<b>Detalle de Oferta</b>
<b>Triple Play CLASICA HD con 30 Megas Disponibile en redes HFC</b>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión CLASICA HD con 2 Decos HD + Internet 30 Megas y recibe velocidad final de navegación de 60 Megas Adicionalmente cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC.
<b>Triple Play CLASICA HD 60 Megas Disponibile en redes HFC y GPON</b>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión CLASICA HD con 2 Decos HD + Internet 60 Megas y recibe velocidad final de navegación de 120 Megas Adicionalmente cuenta con un descuento del 15% sobre el cargo básico por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC.
<b>Dúo Play CLASICA HD con 30 Megas Disponibile en redes HFC</b>	Televisión CLASICA HD con 2 Decos HD + Internet 30 Megas y recibe velocidad final de navegación de 60 megas Adicionalmente cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC.

<b>Dúo Play CLASICA HD con 60 Megas</b> <b>Disponible en redes HFC y GPON</b>	Televisión CLASICA HD con 2 Decos HD + Internet 60 Megas y recibe velocidad final de navegación de 120 megas Adicionalmente cuenta con un descuento del 15% sobre el cargo básico por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC.
<b>Internet individual 30 Megas</b> <b>Disponible en redes HFC y GPON</b>	Internet de 30 megas con una velocidad final de navegación de 60 Megas.
<b>Internet individual 60 Megas</b> <b>Disponible en redes HFC y GPON</b>	Internet de 60 megas con una velocidad final de navegación de 120 Megas.

1.1 El plan de Telefonía fija Local Ilimitada del triple play incluye un beneficio adicional que consiste en minutos para llamadas nacionales y móviles sin costo adicional. El beneficio consiste en: 500 minutos para llamadas a móviles Tigo + 50 minutos para que el cliente los consuma en llamadas de larga distancia nacional a cualquier operador y destinos móviles nacionales a otros operadores nacionales (Claro, Movistar, OMV). Los minutos de larga distancia nacional –LDN- aplican para todos los destinos marcando el prefijo 05.

Los minutos adicionales a destinos móviles se facturarán de acuerdo con las siguientes tarifas:

<b>Minutos Móvil</b>	<b>Sin IVA</b>	<b>Con IVA</b>
Tigo	\$ 74,1	\$ 91,1
Resto de operadores	\$ 77,4	\$ 92,1

*\*Tarifas sujetas a incremento según lo establecido en el contrato*

Terminados los minutos de larga distancia nacional y destinos móviles nacionales incluidos en el beneficio de los 50 minutos, el usuario podrá realizar consumos adicionales, y estos se facturarán de acuerdo con las tarifas vigentes por el plan bajo demanda.

1.2 Los planes de televisión objeto de esta promoción son:

<b>Señales</b>	<b>Clásica HD</b>
<b>SD</b>	126
<b>HD</b>	65
<b>Audio</b>	50
<b>Total con Audio</b>	<b>241</b>
<b>Total sin Audio</b>	191
<b>Decos Incluidos</b>	2 HD

1.3 Los decodificadores incluidos se entregan en calidad de comodato. Los canales HD incluidos dependen del plan seleccionado.

1.4 Las extensiones adicionales de servicio de televisión se prestan con decodificadores bajo la modalidad de arrendamiento con cobro mensual adicional. El valor del arrendamiento del decodificador HD adicional para el plan CLASICA HD es de \$10.259 mensuales IVA incluido. Este valor está sujeto a incrementos de acuerdo con lo establecido en el contrato.

1.5 La grilla de canales puede variar dependiendo de la tecnología y/o la ciudad. Para que el usuario disfrute del servicio de HD, requiere tener un televisor con entrada HDMI. El operador fijo 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.

1.6 Velocidades de Internet fijo con variaciones según el reuso y número de usuarios conectados. La velocidad solo se garantiza mediante una conexión por cable UTP, no se garantiza velocidad por el acceso Wi-Fi.

1.7 Adicional a los atributos anteriormente descritos, los Clientes Nuevos, tendrán un descuento del 100% en los cargos básicos del servicio y/o producto fijo desde el día en que le instalen el producto hasta el último día del mismo mes corriente. (Se define como Cliente Nuevo, aquellos que al momento de la compra no tienen servicios fijos Tigo instalados en la dirección donde se solicita los servicios).

1.8 En caso de que el Cliente desempaquete la oferta de hogar correspondiente a los servicios prestados por el operador fijo, perderá los beneficios exclusivos de hogar.

1.9 Tarifas sujetas a incrementos periódicos según lo pactado en los contratos de prestación de los servicios.

1.10 En caso de que el cliente no elija suscribir cláusula de permanencia en los planes que se ofrecen con esta modalidad de contratación, deberá cancelar el valor total del cargo de conexión, según la tabla de costos cargo de conexión, este valor será cobrado en su primera

factura. Si el cliente decide suscribir la permanencia mínima, realizará un pago parcial del cargo de conexión de \$50.000 en la primera factura, el saldo restante será aplicado a la permanencia mínima de 12 meses.

Los clientes Nuevos de Bogotá, Cajicá, Chía, La Calera y Soacha en el departamento de Cundinamarca podrán elegir en adquirir ofertas con o sin permanencia mínima. En caso de que el cliente no elija suscribir cláusula de permanencia, deberá cancelar el valor total del cargo de conexión, según la tabla de cargo de conexión, este valor será cobrado en su primera factura. Si el cliente decide suscribir la permanencia mínima, la totalidad del valor del cargo de conexión será aplicado a la permanencia mínima de 12 meses.

Tabla Cargos por conexión

CLIENTE NUEVO										
Servicio	Cargo por conexión SIN IVA	Cargo por conexión CON IVA	Costos incrementales SIN IVA	Costos incrementales CON IVA	Permanencia mínima (Meses)	Total Cargo Conexión CON IVA	Parcial COBRO Cargo Conexión	Descuento Parcial COBRO Cargo Conexión	Saldo Cargo Conexión CON IVA	Valor (por mes) a pagar por terminación anticipada
Individual	\$ 130.913	\$ 155.787	0	0	12	\$ 155.787	\$ 50.000	0%	\$ 105.787	\$ 8.816
Dúo TV+Internet, Dúo TV+TO	\$ 130.913	\$ 155.787	\$ 46.755	\$ 55.638	12	\$ 211.425	\$ 50.000	0%	\$ 161.425	\$ 13.452
Dúo TO + Internet	\$ 130.913	\$ 155.787	\$ 46.755	\$ 55.638	12	\$ 211.425	\$ 50.000	0%	\$ 161.425	\$ 13.452
Trio	\$ 130.913	\$ 155.787	\$ 84.159	\$ 100.149	12	\$ 255.935	\$ 50.000	0%	\$ 205.935	\$ 17.161

Tabla Cargos por conexión para la ciudad de Bogotá, Cajicá, Chía, La Calera y Soacha en el departamento de Cundinamarca

CLIENTE NUEVO									
Servicio	Cargo por conexión SIN IVA	Cargo por conexión CON IVA	Costos incrementales SIN IVA	Costos incrementales CON IVA	Permanencia mínima (Meses)	Total Cargo Conexión CON IVA	Saldo Cargo Conexión CON IVA	Valor (por mes) a pagar por terminación anticipada	
Individual	\$ 130.913	\$ 155.787	0	0	12	\$ 155.787	\$ 155.787	\$ 12.982	
Dúo TV + Internet,	\$ 130.913	\$ 155.787	\$ 46.755	\$ 55.638	12	\$ 211.425	\$ 211.425	\$ 17.619	
Dúo TO + Internet	\$ 130.913	\$ 155.787	\$ 46.755	\$ 55.638	12	\$ 211.425	\$ 211.425	\$ 17.619	
Trio	\$ 130.913	\$ 155.787	\$ 84.159	\$ 100.149	12	\$ 255.935	\$ 255.935	\$ 21.328	
CLIENTE ACTUAL									
CON INSTALACIÓN PREVIA DE ALGÚN SERVICIO									
Servicio	Cargo por conexión SIN IVA	Cargo por conexión CON IVA	Costos incrementales SIN IVA	costos incrementales CON IVA	Permanencia mínima (Meses)	Total Cargo Conexión CON IVA	Saldo Cargo Conexión CON IVA	Valor (por mes) a pagar por terminación anticipada	
Individual	0	0	\$ 121.562	\$ 144.659	12	\$ 144.659	\$ 144.659	\$ 12.055	
Dúo	0	0	\$ 168.317	\$ 200.297	12	\$ 200.297	\$ 200.297	\$ 16.691	

**1.11** Los Clientes Nuevos que opten por la modalidad de contrato con permanencia mínima por 12 meses, cuando el plan seleccionado se ofrezca bajo esa modalidad, les aplica un pago parcial del cargo de conexión de \$50.000 El saldo restante del Cargo de Conexión se difiere en los 12 meses de la permanencia; para los clientes que adquieran lo oferta en la ciudad de Bogotá, Cajicá, Chía, La Calera y Soacha en el departamento de Cundinamarca, realizarán el pago de la conexión diferido en el tiempo de permanencia mínima.

**1.12** Ofertas sujetas a cobertura y a disponibilidad técnica.

**1.13** En algunas localidades y previa verificación de las políticas de cartera de la Compañía, aplicará un cobro de cargo básico anticipado el cual consiste en el pago de una parte del primer cargo básico al momento de la instalación de los servicios fijos según condiciones vigentes informadas al momento de la oferta.

**1.14** Los servicios fijos deben ser de uso residencial.

**2** No aplica para usuarios Tigo Business.

**3** Este beneficio aplica únicamente para usuarios que tengan activo un plan pospago 5.0 y para migraciones de ATP a Pospago 5.0.

**4** El usuario debe estar al día en los pagos de su factura del servicio móvil para que se le otorguen los beneficios de la promoción de fijo.

### **Audífonos Campaña Escolar TIGO**


Los clientes nuevos que adquieran Triple Play de 30 Megas o 60 Megas con Televisión Clásica HD en zonas HFC para ser instalados en las ciudades de Medellín, Manizales, Pereira, Cali, Ibagué, Armenia, Popayán, Pasto, Bogotá, Cartagena, Barranquilla, Santa Marta, Valledupar, Montería, Sincelejo, Bucaramanga, Cúcuta, y Barrancabermeja recibirán uno de los siguientes audífonos. Aplica solo para ventas realizadas por los vendedores de fuerza directa y en los puntos fijos ubicados en almacenes de cadena y/o centros comerciales, no aplica para Oficinas de Atención al usuario ni ventas a distancia.

Las referencias y cantidades que estarán disponibles son:

Referencia	Tipo de Audífono	Material	Cantidad
AUDÍFONOS RELAX REF. 631	Audífonos plegables con conector de audio de 3.5 mm	ABS. MEDIDAS: 16 x 9,5 x 2,6 cm	2.735
AUDÍFONOS RECOR D REF. 452	Audífonos supraaurales de conexión alámbrica, almohadillas en espuma, diadema fija. Cable estándar 3,5 mm, longitud 1,125 m	ABS. MEDIDAS: 15 x 16 cm. Cable 115 cm.	1.515

AUDÍFONOS KYAR REF. 6	Audífonos supraaurales de seguridad para niños. Con ajuste de límite de volumen para proteger los oídos de sus hijos. Tamaño del altavoz: diámetro de 40mm, plug estándar 3,5 mm, largo del cable 1.2 m.	PVC, ABS. MEDIDAS: 14,5 x 14 cm.	2.975
AUDÍFONOS SLIM REF. 142	Audífonos plásticos tipo Headphone	Medidas: 14 cm x 15 cm	2.675

- Empaque: Los audífonos serán entregados en empaque individual: Caja de 16 cm x 18 cm x 6 cm - peso 24 gramos.
- Total de Unidades disponibles: 9.900 audífonos
- Tigo se reserva la facultad de entregar cualquiera de las referencias descritas en estos términos y condiciones en cualquier color y de acuerdo con la disponibilidad de estos. El cliente no podrá solicitar ninguna referencia en particular ni solicitar el cambio de estos. En el momento de la entrega de los audífonos el cliente debe verificar el correcto funcionamiento de estos, y si presentan deficiencias debe solicitar en ese mismo momento el cambio de estos de manera inmediata. Con la recepción a satisfacción del obsequio por parte suya certifico que el elemento se encontraba en perfectas condiciones.
- Las cantidades disponibles por ciudad sobre el total de las unidades a entregar como incentivo son:
  - Medellín: 3.366
  - Manizales: 396
  - Pereira: 396
  - Cali: 396
  - Ibagué: 396
  - Armenia: 198
  - Popayán: 198
  - Pasto: 297
  - Bogotá: 990
  - Cartagena: 594
  - Barranquilla: 594
  - Santa Marta: 396
  - Valledupar: 198
  - Montería: 198
  - Sincelejo: 198
  - Bucaramanga: 495
  - Cúcuta: 396
  - Barrancabermeja: 198

	<b>Términos y Condiciones</b> <b>OFERTA CONJUNTA PRODUCTOS MOVIL-FIJO</b> <b>CLIENTE MOVIL EXISTENTE</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento</b> <b>A2021-01-0009</b> <b>Fecha publicación: 01/01/2021</b>

- Promoción válida durante la vigencia de los presentes términos y condiciones o hasta agotar existencias, lo que primero ocurra.
- Los audífonos se entregarán en el momento de la venta, cuando esta pase el proceso de socring y se genere la orden de instalación.
- La entrega se realiza a través del Asesor de fuerza de venta directa o Asesores de Puntos Fijos de las ciudades mencionadas que realiza la venta.
- El Asesor de fuerza de venta directa o Asesores de Puntos Fijos de las ciudades mencionadas le pedirá al cliente que revise los audífonos con el fin de verificar que estos se entreguen en perfectas condiciones físicas y de funcionamiento, además se le tomará registro fotográfico con la finalidad de contar con el soporte de la entrega del incentivo y por lo tanto prueba del cumplimiento de la promoción.
- Con la recepción a satisfacción de los audífonos el cliente certifica que el elemento se encuentra en perfectas condiciones.
- Solo se entrega una unidad (unos Audífonos) por Cliente independientemente de la cantidad de planes adquiridos.
- No es acumulable con otros incentivos siempre y cuando Tigo no determine lo contrario.
- En caso de que el Cliente tenga una reclamación, debe comunicarse con los Canales de Contacto que tenemos disponibles en Tigo, es decir, Contact Center, Tiendas, Redes Sociales y Chat.
- Aplica únicamente para clientes del segmento hogares
- Garantía: No cubre daños causados por deterioro y desgaste habituales, accidentes, uso inadecuado, negligencia, desmontaje, alteraciones y causas externas como, por ejemplo, daños causados por condiciones térmicas o medioambientales extremas.
- El comprobante de instalación del servicio y el registro fotográfico es la prueba de la entrega del obsequio para cualquier novedad.

**5** Estos beneficios son otorgados por estar activo en los productos fijos y móvil.

**6** Los servicios fijos son prestados directamente por UNE EPM Telecomunicaciones S. A. y los servicios móviles son prestados por Colombia Móvil S. A. E. S. P., por lo que el usuario recibirá una factura independiente por los servicios prestados por cada una de las dos empresas. Esta oferta conjunta de servicios fijos y móviles no se realiza bajo la modalidad de empaquetamiento.

**7** Para consultar los términos y condiciones del plan pospago 5.0. <https://bit.ly/31jqljU>