

compras.tigo.com.co

## Términos y Condiciones Uso de la página

Esta página es propiedad de Colombia Móvil S.A. ESP [en adelante TigoUne]

Colombia Móvil S.A. E.S.P. NIT 830.114.921- 1, sociedad colombiana, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá en la Calle 26 # 92-32 Bloque G1 Piso 5 PBX: 4435000

### **1. Aceptación de estos Términos y Condiciones de Uso**

El usuario de esta página es responsable de leer, conocer y aceptar el uso de los términos y condiciones que se presentan a continuación.

Al hacer uso del portal [www.compras.tigo.com.co](http://www.compras.tigo.com.co) usted acepta quedar vinculado por las presentes condiciones y términos de uso. En caso contrario se recomienda no utilizarla.

### **2. Modificación de los Términos y condiciones de uso**

TigoUne se reserva el derecho a modificar unilateralmente, total o parcialmente, los términos y condiciones de uso de esta página; dichas modificaciones entrarán en vigencia desde el momento en que sean publicadas en la página. De manera que el usuario al entrar a la página debe consultar los términos y condiciones vigentes.

### **3. Información de la página**

En esta página TigoUne presentará ofertas dirigidas a clientes finales, de manera que los productos o servicios presentados y ofrecidos no están dirigidos a mayoristas, distribuidores o comercializadores.

### **4. El usuario debe ser mayor de edad**

El usuario debe ser una persona mayor de edad con capacidad legal, de manera que al registrarse declara tener dicha condición y hacer uso de la misma bajo el principio de buena fe, con intención libre de no defraudar a TigoUne o terceros, aprovecharse del error ajeno, propiciar su propia culpa para obtener algún beneficio y en general obtener provecho sin justa causa.

### **5. Acceso y uso**

El usuario que accede a los diferentes portales o servicios de las Compañías acepta que existen o pueden existir páginas o portales y servicios con acceso o uso restringido, posibilitándose únicamente el ingreso a ellos a través de un usuario (ID) y una clave de acceso (Contraseña). Para estos portales el usuario reconoce y acepta que será el único responsable de la administración de las claves de acceso que posea o adquiera, así que reconoce y acepta que TigoUne no es responsable por el uso que pueda hacer el usuario, las cuales son personales e intransferibles.

Adicionalmente el usuario es responsable y se compromete a preservar la confidencialidad de la clave. En caso de pérdida, sustracción o cualquier hecho que pudiera afectar a su confidencialidad, el usuario deberá comunicarlo a su entidad bancaria, en los términos que hubiere acordado con la misma y seguir los procedimientos que corresponda, según la relación con su entidad financiera.

TigoUne no asume ninguna responsabilidad por las transacciones realizadas por terceros no autorizados o por transacciones efectuadas haciendo uso de la clave que no son propias o por aquellas claves usadas por terceros cuando el titular de ésta lo haya expresado, toda vez que es responsabilidad única del titular conocer la respectiva contraseña y hacer un buen uso de ésta.

## **5. Registro, Tratamiento y Protección de Datos de Carácter Personal:**

TigoUne se registrará para el registro, tratamiento y protección de datos personales del usuario por la ley 1581 de 2012 o aquellas que la complementen o deroguen, así como sus decretos reglamentarios. Para conocer las políticas de protección de datos de TigoUne deberá acceder a [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co) en estelink.

## **6. Aceptación de Autorización de uso de datos personales:**

Doy mi consentimiento previo, expreso e informado a Colombia Móvil S.A. E.S.P y en adelante TigoUne, para el tratamiento de mis datos personales, así:

Derechos del titular de los datos personales

(i) Acceder en forma gratuita a los datos proporcionados a TigoUne que hayan sido objeto de tratamiento. (ii) Conocer, actualizar y rectificar mi información frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o a aquellos cuyo tratamiento esté prohibido o no haya sido autorizado. (iii) Solicitar prueba de la autorización otorgada (iv) Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la normatividad vigente. (v) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, el cual procederá cuando la autoridad haya determinado que TigoUne en el tratamiento ha incurrido en conductas contrarias a la Constitución y la normatividad vigente. (vi) Abstenerse de responder las preguntas sobre datos sensibles. Tendrá carácter facultativo las respuestas que versen sobre datos sensibles o sobre datos de las niñas y niños y adolescentes.

Finalidad:

TigoUne podrá utilizar, transferir a terceros, recolectar, almacenar, procesar, usar mi información personal, direcciones IP, hora de acceso, entre otras para: administrar mejor el sistema, reunir información global sobre quienes visitan nuestro sitio, realizar controles de concurrencia y validaciones en determinados concursos, conocer cómo se usa nuestro sitio y páginas que están siendo accedidas y para identificarlo, con el objeto de hacer cumplir nuestros derechos legales o cuando las autoridades o entes del estado nos lo exijan, para la aplicación de la ley. Igualmente, mis datos serán recolectados para entregarme, ofrecerme y/o venderme productos, servicios, soluciones.

TigoUne hará todos los esfuerzos necesarios para darle los mejores niveles de integridad, disponibilidad, confiabilidad y seguridad a todos los portales, servicios e información de los clientes,

pero no garantizan que el uso de estos no tendrá interrupciones, daños, errores o violaciones de seguridad.

Colombia Móvil S.A. E.S.P., tiene como domicilio principal la ciudad de Bogotá en la Avenida Calle 26 No. 92-32 Mod G1 Tel: 4435000

La política de tratamiento de los datos, así como el aviso de privacidad los podrá encontrar en [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co).

## **10. Contenido**

Esta página, incluyendo su presentación, diseño, contenido, forma, información logos, musicalización, signos distintivos que aparecen publicados en la misma son propiedad de Colombia Móvil, que cuenta además con las licencias, derechos o permisos para utilizar las marcas, enseñas, logos y demás signos distintivos que se presentan en la misma, bajo la protección de la legislación colombiana y de aquellos tratados internacionales de los que Colombia es parte. De manera que su uso, reproducción, manipulación u otra práctica, sin importar su uso independientemente de su propósito está prohibido

Se entiende por contenidos todas las informaciones, mensajes, gráficos, dibujos, sonido o imagen, fotografías, grabaciones, software y, en general, cualquier clase de material accesible a través del portal o de los servicios.

## **11. Usos no permitidos en esta pagina**

Está prohibido llevar a cabo o intentar cualquiera de las siguientes prácticas, que, en caso de ser detectadas por parte de Colombia Móvil, le facultarán para bloquear al usuario, la ip o cualquier herramienta tendiente a impedir tecnológica o informáticamente el acceso, por ser considerada una conducta sospechosa, sin perjuicio de las acciones legales a que tiene derecho intentar:

(a) reproducir o copiar, distribuir, permitir el acceso del público a través de cualquier modalidad de comunicación pública, transformar o modificar los contenidos, a menos que se cuente con la autorización del titular de los correspondientes derechos o ello resulte legalmente permitido;

(b) suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificativos de los derechos de autor de TigoOne o de sus titulares incorporados a los contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, las firmas digitales o cualesquiera mecanismos de información que pudieren incorporar los contenidos;

(c) emplear los contenidos y, en particular, la información de cualquier clase obtenida a través del portal o de los servicios para comercializar o divulgar de cualquier modo dicha información, remitir publicidad, comunicaciones con fines de venta directa o con cualquier otra clase de finalidad comercial, mensajes no solicitados dirigidos a una pluralidad de personas con independencia de su finalidad.

(d) Introducción de enlaces que permitan el acceso a las páginas web del portal y a los servicios.

El usuario que se proponga establecer un enlace o vínculo entre su página web y el portal, para que éste aparezca como un servicio de esa página web, deberá cumplir las condiciones siguientes:

(e) el enlace únicamente permitirá el acceso a las páginas web del portal, pero no podrá reproducirlas de ninguna forma;

(f) sólo podrán establecerse enlaces con la página primera del portal o de los servicios (home-page);

(g) no deberá crearse browser deep link ni border environment sobre las páginas web del portal;

(h) no se realizarán manifestaciones o indicaciones falsas, inexactas o incorrectas sobre las páginas web del portal y los servicios;

(i) no se declarará ni dará a entender que Tigoune ha autorizado el enlace o que han supervisado o asumido de cualquier forma los contenidos o servicios ofrecidos o puestos a disposición de la página web en la que se establece el enlace;

(j) excepción hecha de aquellos signos que formen parte del mismo enlace, la página web en la que éste se establezca no contendrá ninguna marca, nombre comercial, rótulo de establecimiento, denominación, logotipo, eslogan u otros signos distintivos pertenecientes a TigoUne;

(k) la página web en la cual se establezca el enlace no contendrá informaciones o contenidos ilícitos, contrarios a la moral, a las buenas costumbres generalmente aceptadas o al orden público, o que contraríen derechos de terceros

(l) El usuario deberá abstenerse de obtener e intentar obtener los contenidos mediante el empleo de procedimientos o de medios distintos a los que, según los casos, se hayan puesto a su disposición o se hayan indicado a este efecto en las páginas web donde se encuentren los contenidos o, en general, de los que se empleen habitualmente en Internet a este efecto, siempre que no entrañen un riesgo de daño o inutilización del portal, de los servicios o de los contenidos.

(m) No está permitida la extracción sistemática ni reutilización de parte alguna del contenido de ninguno de los servicios de Tigo sin nuestro expreso consentimiento por escrito.

(n) No se permite el uso de herramientas o robots de búsqueda y extracción de datos para la extracción de partes sustanciales de los servicios de Tigo para su reutilización sin nuestro expreso consentimiento por escrito.

(o) No está permitido al usuario crear ni publicar sus propias bases de datos cuando éstas contengan partes sustanciales de cualquiera de los servicios de Tigo (por ejemplo, nuestras listas de productos y listas de precios) sin nuestro expreso consentimiento por escrito.

(p) Está prohibido para los clientes obtener información (privilegiada o no) de los clientes de las compañías mediante publicidad engañosa o artilugios de cualquier índole para lo cual se compromete a llevar a cabo la debida diligencia y el debido cuidado de los diferentes accesos, sistema de cómputo e información que posea para interactuar con el sistema y el botón de pagos PSE.

## 12. Condiciones de venta

Las presentes condiciones se aplican a la venta de productos por parte de TigoUne.

Sobre las Ofertas en la página

Las condiciones de las ofertas serán las que se presenten de manera particular para cada una de ellas y se cumplirán de acuerdo con la legislación colombiana vigente, particularmente con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del consumidor). Ver <https://www.tigo.com.co/historico-de-condiciones-y-restricciones>

Las ofertas presentadas en la página en algún momento que sean removidas, sin que hubieren sido aceptadas por el destinatario en las condiciones de tiempo, modo y lugar que se estipulan en esta página, no obligan a TigoUne, salvo que la oferta señale algo diferente. El cliente con el mismo usuario no podrá adquirir más de dos de los servicios o productos ofrecidos en la misma transacción de la compra, si lo hiciera y no procediera, únicamente se tendrán en cuenta los dos primeros pedidos solicitados, anulando los siguientes. Si posteriormente se retractare de ese primer pedido, esto no convalida los siguientes pedidos que hubiere hecho, debiendo iniciar nuevamente el proceso de pedido o compra.

Las ofertas que se encuentran en esta página corresponden a servicios a prestar por TigoUne en la modalidad prepago, bajo las condiciones a disposición del usuario que se encuentran en el siguiente enlace: <https://www1.tigo.com.co/regimen-de-proteccion-al-usuario>

Las ofertas que se encuentran en esta página podrán ser consultadas en el histórico de promociones en el siguiente enlace

[https://www.tigo.com.co/sites/tigounecorp/files/fragmentos/general\\_listado\\_archivos/1805\\_Ofer-ta-Pruebame.pdf](https://www.tigo.com.co/sites/tigounecorp/files/fragmentos/general_listado_archivos/1805_Ofer-ta-Pruebame.pdf)

### 1. Precio

Los precios aplican al momento de la consulta de la compra en línea, una vez se haya pagado y la compra haya sido exitosa.

El valor total de la compra estará compuesto de los siguientes rubros a cargo del cliente: valor del producto, impuestos, gastos de transporte en caso de que apliquen y demás que sean informados con la oferta o promoción.

### 2. Condiciones y forma de pago

Para el pago de las compras el usuario tiene la posibilidad de efectuarlo a través de los medios con los cuales TigoUne tiene convenio de recaudo en línea y que aparecen en el botón de pago, debiendo el usuario verificar los términos y condiciones de uso, seguridad y demás establecidos por las entidades financieras o los administradores de las mismas, en tanto, el cliente a escoger la forma de pago, automáticamente será redireccionado a la plataforma de la entidad financiera, sobre la cual TigoUne no tiene control ni responsabilidad, por lo tanto se recomienda adoptar las medidas de seguridad recomendadas por la entidad financiera o el administrador de la misma, las cuales deben contar con los estándares de seguridad definidas por la Superintendencia Financiera, que pueden ser consultadas con la respectiva entidad financiera.

### **3. Pago del producto:**

Tenga en cuenta que las transacciones realizadas en el checkout/pasarela de pagos a través del portal Web [www.compras.tigo.com.co](http://www.compras.tigo.com.co) se redireccionan a la plataforma de pago de las entidades financieras que se encuentren bajo una sesión segura SSL, serán cifradas para proteger la información del usuario.

El usuario podrá saber si está en una sesión segura SSL cuando en el URL aparece https, y aparece la imagen de un candado.

Las transacciones realizadas en el botón de compras son responsabilidad de las plataformas disponibles.

Las plataformas habilitadas en el botón de compra podrán modificarse por decisión de TigoUne en cualquier momento.

El usuario antes de realizar la compra de su producto debe leer las diferentes recomendaciones bancarias de cada una de las entidades que brindan el servicio de pago a través de medios electrónicos (Internet). Si tiene alguna duda es pertinente y recomendable que se comunique con su entidad financiera.

El uso del botón comprar o confirmación de la compra está condicionado a la aceptación de las condiciones de uso del portal, las plataformas y de las entidades bancarias respectivas que encontrará disponibles en la página previo a realizar la transacción.

### **4. Confirmación de la compra**

Cuando usted realice su pedido, TigoUne le enviará un mensaje con la confirmación de la compra al correo electrónico registrado.

### **5. Proceso de Activación de la SIM**

Cuando el usuario realice la activación de su sim, debe seguir el paso a paso del proceso enviado en su pedido. Si el proceso no es exitoso o tiene dudas, puede consultar el centro de ayuda en el portal de activación o contactar a un asesor en nuestro chat en línea.

Tienes 3 meses para realizar la activación de tu producto, si después de este tiempo la línea aún no presenta ninguna actividad TigoUne podrá disponer de su número telefónico previa comunicación, para más información debes comunicarte a través de nuestro chat en línea.

### **5. Política de entrega**

Los productos adquiridos a través del portal [www.compras.tigo.com.co](http://www.compras.tigo.com.co) se sujetarán a la disponibilidad en el sitio. La información del lugar del envío es de exclusiva responsabilidad del usuario. El plazo de entrega se cuenta a partir de la confirmación del pedido que será enviada a través de un mensaje a tu correo electrónico.

El pedido será despachado de las bodegas de TigoUne después de confirmada la compra. El usuario podrá consultar las ciudades de cobertura de envío en el formulario de la compra. El envío no tendrá cargo, salvo que se indique su aplicación.

El Usuario antes de finalizar su compra podrá conocer el rango de tiempo para la entrega estimada de su producto, así mismo los productos solo serán entregados de lunes a viernes de 7 am a 5:30 pm.

TigoUne comunicará al cliente en el correo de confirmación de compra el número de guía o código de rastreo para que pueda realizar el seguimiento del mismo por internet.

## **6. Tiempos de entrega**

Antes de realizar la confirmación del pedido le indicaremos el tiempo estimado de entrega al usuario (en días hábiles).

Los tiempos de entrega empiezan a contar a partir de la confirmación del pago. Para pagos con tarjeta de crédito y utilizando el botón PSE, la plataforma de pagos deberá aprobar la transacción de acuerdo con el análisis de los datos, lo cual puede tardar hasta un día hábil. Para revisar el estado de la compra el usuario puede ingresar a “Mis pedidos” en “Mi cuenta” en la parte superior y hacer el rastreo del pedido.

Las entregas no se pueden realizar en un horario exacto. La entrega se realizará en la dirección indicada en el momento del registro de la compra a cualquier persona responsable y mayor de edad que se encuentre en el domicilio en el momento de la entrega, para lo cual bastará la firma de la guía del transportador. Aplica para unidades residenciales o edificios con servicio de portería, la recepción y firma del portero.

El tiempo de entrega estimado para Bogotá Medellín, Cali, y Bucaramanga es de 1 a 2 días hábiles, y para Barranquilla y Cartagena de 2 a 3 días hábiles.

- Si la compra es confirmada antes de las 3 p.m. de lunes a viernes, el primer día hábil es el día en que realiza la compra y desde ese día empezará a contar el tiempo de entrega.
- Si la compra es confirmada después de las 3 p.m., el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de la compra.
- Si realiza una compra un sábado, domingo o festivo, el tiempo de entrega empezará a contar a partir del siguiente día hábil de confirmación de la compra.

Si al momento de recibir el pedido nota alguna novedad en el empaque o estado del mismo, ésta se debe registrar en el campo de observaciones de la guía de transporte.

## **7. Derecho de retracto**

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del producto.

El usuario podrá ejercer su derecho de retracto comunicándose a través de nuestro chat de ayuda en [www.compras.tigo.com.co](http://www.compras.tigo.com.co)

Para ejercer el derecho de retracto, el cliente debe proporcionar la información solicitada por el asesor relacionada con su compra, debe ser el titular de la compra y además debe contar con el

producto en sus manos para proporcionar la información de la SIM. No operará el derecho al retracto cuando el usuario haya realizado la activación o el consumo de los recursos de la compra realizada.

TigoUne devolverá al consumidor las sumas pagadas sin que proceda a hacer descuentos o retenciones por concepto alguno. La devolución del dinero se efectuará dentro de los treinta (30) días calendario desde el momento que ejerció el derecho.

## **8. Reversión del pago**

El Decreto 587 de 2016 dispone que las ventas efectuadas mediante mecanismos de comercio electrónico, tales como Internet y donde se haya utilizado para realizar el pago una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, los participantes del proceso de pago deberán reversar los pagos que solicite el consumidor cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el producto adquirido no sea recibido, o el producto entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso.

Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el cliente afectado fuera informado del fraude o la compra no solicitada o que debió haber recibido el producto o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el usuario afectado presentará la queja ante TigoUne, cuando sea procedente y notificará de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para realizar la compra, y así procederán a reversar la transacción al comprador.

En todo caso, una vez presentada la solicitud de reversión ante el emisor del instrumento de pago electrónico utilizado, TigoUne contará con un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

## **9. Transmisión de la propiedad**

La transmisión de la propiedad se realiza tan pronto como TigoUne coloque el producto en manos de la persona que lo reciba en el lugar de envío registrado por el cliente. No obstante, lo anterior, el cliente o destinatario del bien o producto, deberá abstenerse de recibir el mismo inmediatamente, en caso de que el empaque o embalaje del producto, presente daños, rupturas, aberturas u otras similares, dejando la debida anotación o constancia de ese hecho.

## **10. Remisión de productos:**

El lugar de envío será la dirección señalada por el cliente en el formulario de registro en el momento de la compra, el cual podrá ser el mismo lugar de habitación del comprador u otro que este designe. Se entiende que cualquier persona que se encuentre en el domicilio donde se debe realizar la entrega, se encuentra debidamente autorizado por el cliente para recibir su pedido, por lo que TigoUne queda exonerado de cualquier responsabilidad al momento de la entrega, siempre y cuando la misma se haga en el domicilio registrado al momento de la compra en el sitio web.

La empresa transportadora tendrá la obligación de hacer máximo dos (2) intentos de entrega de los productos adquiridos. En caso de que los intentos de entrega resulten infructuosos, retornarán los bienes a la bodega y se le notificará al cliente vía correo electrónico.

## **11. Garantía del producto**

La garantía corresponderá a la que se prevea en cada oferta. El usuario debe comunicarse a través de nuestro chat de ayuda en [www.compras.tigo.com.co](http://www.compras.tigo.com.co)

La sim card tendrá una garantía de 1 mes desde su entrega. Vencido el plazo se deberá hacer reposición de la misma, que será a costo del usuario.

Se excluye la garantía por inadecuada manipulación de la sim card, así como que el consumidor no haya atendido las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto.