



Código documento
A2019-07-0005

Fecha publicación: 1/07/2019

Términos y Condiciones Venta de Planes Premium por la Opción MI TIGO del sitio web 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, no aplica REDCO.*
- *No aplica para las localidades atendidas con la cobertura de EDATEL S.A.*
- *Vigencia: Del 1 al 31 de Julio de 2019*
- *Estos Términos y Condiciones actualizan los identificados con el código A2019-06-0009*

Condiciones Generales de la Oferta:

- *Estos términos y condiciones solo aplican para compras realizadas a través de Mi Tigo.*
- *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 MAX., Fox Premium y Hot Pack, además el servicio HBO GO desde su sitio web www.tigo.com.co opción "MI TIGO" opción "Compras"*
- *Los clientes que adquieran uno de los planes descrito anteriormente a través el sitio web www.tigo.com.co opción "MI TIGO" entrarán en un proceso de activación del plan seleccionado en un periodo de hasta 48 horas, posteriormente el cliente recibirá un correo electrónico a la dirección con la cual el cliente ingresa a Mi Tigo 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 deberán estar previamente registrado en la opción "MI TIGO" de la página web.*
- *Los Paquetes Premium de Televisión HBO MAX, Fox Premium y Hot Pack, y el servicio HBO GO se pueden adicionar con un costo mensual por paquete de \$31.307 IVA incluido. (valor sujeto a incremento de acuerdo con lo establecido en el contrato). A esta oferta le podrán aplicar las promociones generales vigentes sobre estos planes.*
- *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 premium de televisión o del servicio de HBO GO.*





Código documento
A2019-07-0005

Fecha publicación: 1/07/2019

- *HBO MAX 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, Max, Max Up, Max Prime Este. Señales HD: HBO, HBO Plus, HBO Signature, HBO Family, Max Up, Max Prime*
- *FOX Premium ofrece un total de 13 canales, de los cuales 9 son en calidad estándar y 4 en alta definición: Señales SD: FOX Series Este, FOX Series Oeste, FOX Action Este, FOX Action Oeste, FOX Movies, FOX Family, FOX Comedy, FOX Classics, FOX Cinema. Señales HD: FOX Series, FOX Action, FOX Movies, FOX Family.*
- ** 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.*
- *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 HBOGO, 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->*
- *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 10, 25, 50 y 150 Megas o Dúo de Telefonía Local Ilimitada + Internet de 10, 25,50 y 150 Megas.*
- *Si el usuario tiene el servicio de Televisión, podrá adquirir el paquete Premium HBO MAX que aplica sobre Televisión de acuerdo con la oferta vigente, con este podrá acceder a los contenidos de HBO GO sobre Internet.*



Fecha publicación: 1/07/2019

- 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.

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.

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 HBO GO; ii) por la imposibilidad de ingresar a la página web de HBO GO o su aplicación; iii) por la calidad de la imagen, video y sonido desplegada en la página web de HBO y en la aplicación de HBO GO. 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.