


| | | |
|---|--|---|
|  | Términos y Condiciones Venta de servicios adicionales y paquetes premium de televisión por comercio electrónico | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento N2020-04-0003 Fecha publicación: 30/04/2020 |


Términos y Condiciones Venta de servicios adicionales y paquetes premium de televisión por comercio electrónico a través MI TIGO del sitio web www.tigo.com.co

Aplica para ventas de paquetes premium a través de WhatsApp

- Aplica para usuarios actuales de Internet y televisión prestado por UNE EPM Telecomunicaciones S.A., en adelante Tigo.
- Aplica sobre redes HFC y GPON. NO aplica para Redco.
- Vigencia: Del 30 de abril al 31 de mayo de 2020.
- No aplica para las localidades atendidas con la cobertura de EDATEL S.A.
- Vigencia: Del 01 al 30 de abril de 2020
- Estos Términos y Condiciones actualizan los identificados con el código A2020-02-0011


Estos términos y condiciones aplican para la venta de Planes Premium por comercio electrónico a través de WhatsApp y MI TIGO del sitio web www.tigo.com.co. Estos Planes son los Paquetes Planes Premium de Televisión HBO, Fox Premium y Hot Pack, el canal premium Win Sports+, además el servicio HBO GO. Esta oferta se encuentra disponible para Triple Play, Dúo Play con Internet o Televisión, servicios individuales de Internet o Televisión. VER CONDICIONES ESPECÍFICAS DE ESTA OFERTA DE LA PÁGINA 2 A LA PÁGINA 4 DE ESTE DOCUMENTO.

Estos términos y condiciones aplican para la venta del servicio WIFI PRO por comercio electrónico a través MI TIGO del sitio web www.tigo.com.co. Este producto no está disponible por WhatsApp. Aplica para usuarios de Internet fijo que tengan por lo menos una velocidad final de navegación de 20 Megas y que la dirección de instalación este ubicada en las siguientes localidades: Bogotá y Soacha, Medellín y Área Metropolitana, municipios de Barbosa, Girardota, Copacabana, Bello, Itagüí, Sabaneta, Envigado, La Estrella y Caldas; Cali, Barranquilla, Soledad, Cartagena, Santa Marta, Valledupar, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué y Villavicencio. VER CONDICIONES ESPECÍFICAS DE ESTA OFERTA DE LA PÁGINA 5 DE ESTE DOCUMENTO.

| | | |
|---|--|---|
|  | Términos y Condiciones Venta de servicios adicionales y paquetes premium de televisión por comercio electrónico | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento N2020-04-0003 Fecha publicación: 30/04/2020 |


Condiciones Generales de la Oferta de Planes y Paquetes Premium:

- *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, Fox Premium y Hot Pack, el canal premium Win Sports+, además el servicio HBO GO desde su sitio web 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 deberán estar previamente registrado en la opción "MI TIGO" de la página web.*
- *Los Paquetes Premium de Televisión HBO, Fox Premium y Hot Pack, y el servicio HBO GO se pueden adicionar con un costo mensual por paquete de \$32.716 IVA incluido, el canal de televisión Premium Win Sports+ 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.*
- *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*
- *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 TVHD.*
- *Win Sports+ 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+ está disponible a través de televisión digital en SD o HD de acuerdo con la capacidad de la red, 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*

| | | |
|---|--|---|
|  | Términos y Condiciones Venta de servicios adicionales y paquetes premium de televisión por comercio electrónico | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento N2020-04-0003 Fecha publicación: 30/04/2020 |

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 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.*

| | | |
|---|--|---|
|  | Términos y Condiciones Venta de servicios adicionales y paquetes premium de televisión por comercio electrónico | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento N2020-04-0003 Fecha publicación: 30/04/2020 |

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: soporthboqo@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

| | | |
|---|--|---|
|  | Términos y Condiciones Venta de servicios adicionales y paquetes premium de televisión por comercio electrónico | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento N2020-04-0003 Fecha publicación: 30/04/2020 |

Condiciones Generales de la Oferta WIFI PRO:

Tigo trae para sus usuarios de Internet fijo el extensor WIFI PRO, equipo que permite extender el alcance inalámbrico del servicio de internet contratado para mejorar la conexión a través de la red WiFi en zonas del hogar donde la cobertura con el Cable Modem no es suficiente debido a los factores que pueden limitar la velocidad de navegación.

- *Estos términos y condiciones solo aplican para compras realizadas a través de www.tigo.com.co*
- *Tigo pone a disposición de sus usuarios del servicio de Internet la posibilidad de adquirir un extensor wifi pro desde su sitio web www.tigo.com.co opción "MI TIGO" opción "Compras".*
- *Los clientes que adquieran el extensor wifi pro a través de los canales descritos entrarán en un proceso de agendamiento en un periodo de hasta 72 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 con la confirmación o cancelación de la venta en caso de que no sea posible la activación del servicio.*
- *Una vez confirmada la venta, se realizará el agendamiento de la visita técnica para la instalación del equipo en el lugar donde se encuentran instalados los servicios.*
- *El cliente deberá aceptar estos términos y condiciones al momento de realizar la compra.*
- *Para que el usuario de los servicios de Internet pueda adquirir el extensor wifi pro desde el sitio web www.tigo.com.co deberán estar previamente registrado en la opción "MI TIGO" de la página web*
- *Se pueden adquirir hasta dos extensores WIFI PRO por hogar, entiéndase por hogar: direcciones que cuentan con el servicio de internet TIGO.*
- *Para adquirir el extensor WIFI PRO el cliente deberá estar activo con el servicio de internet y al día con el pago de su facturación mensual.*
- *El extensor WIFI PRO se entrega bajo la modalidad de arrendamiento y por lo tanto el equipo es propiedad de TIGO. Cada equipo tiene un costo mensual de \$14.900 (IVA incluido), tarifa sujeta a incrementos de acuerdo con lo establecido en el contrato para la prestación de servicios fijos.*
- *TIGO presta el servicio de instalación y de soporte sin costo adicional.*
- *Por lo general, la instalación del extensor WIFI PRO se realiza de manera cableada. Eventualmente podrá realizarse a través de la red WIFI previo estudio de factibilidad técnica; esto dependerá de los criterios de potencia y los obstáculos encontrados en cada hogar, además del modem que el cliente tenga instalado previamente.*
- *El extensor WIFI PRO está sujeto a disponibilidad de inventario, 4000 unidades disponibles para todos los canales de venta durante la vigencia de estos términos y condiciones.*
- *El cliente podrá solicitar extensor WIFI PRO, si cuenta con servicios de internet con velocidad final de navegación igual o superior a 20 megas.*
- *En caso de daño o no recuperación del equipo entregado en arrendamiento, por causas imputables al cliente se deberá cancelar a TIGO el valor de \$200.000 (IVA incluido) o se continuará cobrando el canon de acuerdo con lo establecido en el contrato.*
- *En caso de que los servicios sean suspendidos por mora, suspensión voluntaria por parte del cliente o se solicite la cancelación del servicio de Internet o la terminación de contrato, se cancelará el extensor WIFI PRO y se cargará el valor pendiente de pago a la facturación.*
- *El extensor WIFI PRO se instala en la misma dirección donde se encuentra instalado el servicio de internet.*
- *No aplica para usuarios que tengan contratado Internet Conmutado, Internet por consumo e Internet 8D. Tampoco aplica para servicios prestados en cobertura Redco.*