



Código documento  
A2019-05-0005

Fecha publicación: 1/05/2019

## **Términos y Condiciones Venta de Planes Premium por la Opción MI TIGO del sitio web [www.tigo.com.co](http://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 Mayo de 2019*
- *Estos Términos y Condiciones actualizan los identificados con el código N2019-05-0005*

### **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](http://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](http://www.tigo.com.co) opción "MI TIGO" entrarán en un proceso de activación del plan seleccionado en un periodo de hasta 72 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](http://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.*
- *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.*





Código documento  
A2019-05-0005

Fecha publicación: 1/05/2019

- 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.
- 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/>





Código documento  
A2019-05-0005

Fecha publicación: 1/05/2019

- *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](mailto: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.*

