


| | | |
|---|--|---|
|  | Términos y Condiciones TELEFONÍA EXTRAORDINARIA | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2019-09-0008 Fecha publicación: 01/09/2019 |

Términos y Condiciones Telefonía Extraordinaria

- **Nacional: UNE EPM Telecomunicaciones S.A., en adelante, Tigo cobertura Nacional.**
 - **Vigencia: Del 01 al 30 de septiembre de 2019**
 - **Estos Términos y Condiciones actualizan los anteriores con código A2019-08-0008**
1. El plan de Telefonía que se comercializa en Tigo incluye en su cargo básico Minutos ilimitados de telefonía local, y los siguientes beneficios adicionales para cada ciclo de consumo:
 - 1.1. Para telefonía individual y en dúo play (telefonía + televisión o telefonía + Internet), **50 minutos** para que el usuario los consuma en llamadas de larga distancia nacional o minutos móviles a cualquier operador.
 - 1.2. Cuando el usuario adquiere telefonía local ilimitada en Triple Play, se entregan **500 minutos** para realizar llamadas de fijo UNE a móviles Tigo, y **50 minutos** para llamadas a los otros operadores móviles y larga distancia nacional.
 2. Aplica para líneas fijas nuevas RESIDENCIALES de UNE. Los minutos de larga distancia nacional –LDN- aplican para todos los destinos **marcando el prefijo 05**, si se marca a través de otro prefijo se factura de acuerdo con las condiciones tarifarias de los otros operadores.
 3. Para la Telefonía Local Ilimitada en los estratos 1 y 2, no aplica IVA sobre los primeros 325 minutos.
 4. Para el uso de las llamadas de larga distancia nacional y llamadas a móvil, el usuario debe tener activado el discado directo nacional y/o celular y tener el servicio suplementario de código secreto otorgado por Tigo Fijo para bloquear y desbloquear las llamadas a los citados destinos. Por tanto, debe conocer estas condiciones y es su responsabilidad habilitarlos y darles un manejo adecuado.
 5. Aplica sólo para llamadas realizadas desde una línea residencial fija UNE.
 6. Se incluyen los minutos de las llamadas a los operadores móviles virtuales que en el tiempo de vigencia de los presentes términos y condiciones se encuentren registrados en Colombia.
 7. Cada minuto consumido del beneficio de 50 y 500 minutos se va descontando hasta agotar, una vez agotados los minutos incluidos en los beneficios se cobrará la tarifa que aplique de acuerdo con los consumos.
 8. Los beneficios incluidos en cada ciclo de consumo que no sean utilizados no son acumulables en el ciclo de consumo siguiente.
 9. El beneficio de 50 minutos no incluye llamadas larga distancia internacional, por tanto, tendrán un cobro adicional de acuerdo con las tarifas informadas en los medios de atención.
 10. Los consumos a otros destinos no incluidos dentro del plan se facturan adicionalmente al cargo fijo mensual.

| | | |
|---|--|---|
|  | Términos y Condiciones TELEFONÍA EXTRAORDINARIA | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2019-09-0008 Fecha publicación: 01/09/2019 |

11. El beneficio de 50 minutos, no incluye llamadas de larga distancia nacional realizadas a través de los prefijos de otros operadores, llamadas a líneas Compartel ni llamadas a líneas con cargo 019000, estos valores serán facturados adicionalmente al plan.
12. Los planes se venden bajo el esquema de Bolsa Abierta, es decir, terminados los minutos de larga distancia nacional y destinos móviles, inclusive los consumos a móviles Tigo entregados como beneficio, el usuario podrá realizar consumos adicionales y estos se facturarán de acuerdo con las tarifas vigentes.
13. El minuto adicional para realizar llamadas de Larga Distancia Nacional es de \$928 IVA incluido utilizando el prefijo 05.
14. Los minutos adicionales a móviles Tigo y otros operadores se facturarán con la siguiente tarifa:

| OPERADOR | TARIFA CON IVA |
|------------------|----------------|
| TIGO | \$ 91.1 |
| OTROS OPERADORES | \$ 92.1 |


15. Si el cliente desea realizar llamadas larga distancia internacional, podrá contratar uno de los planes de minutos de **voz para el mundo** o el **plan por demanda** que se describen a continuación:

VOZ PARA EL MUNDO

| NOMBRE | VALOR MENSUAL con IVA | MINUTOS INCLUIDOS | VALOR MINUTO INCLUIDO |
|---------------------------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|
| Plan 180 minutos de voz para el mundo | \$16.120 | 180 | \$90 |
| Plan 360 minutos de voz para el mundo | \$32.239 | 360 | \$90 |

Destinos Fijos: Líneas fijas de Colombia y Líneas fijas de los siguientes países: Alemania, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, China, Corea del Sur, Costa Rica, Croacia, Ecuador, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Guatemala, Holanda, Hong Kong, Hungría, India, Inglaterra, Irlanda, Escocia, Gales, Israel, Italia, Japón, Malaysia, México, Panamá, Paraguay, Perú, Polonia, Portugal, Puerto Rico, República Dominicana, República Checa, Rumania, Singapur, Eslovaquia, Suecia, Tailandia, Taiwán, Turquía, Uruguay, Venezuela.

*Estados Unidos (incluye Alaska y Hawái)

| | | |
|---|--|---|
|  | Términos y Condiciones TELEFONÍA EXTRAORDINARIA | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2019-09-0008 Fecha publicación: 01/09/2019 |

Destinos Móviles: Líneas móviles (celulares) en los siguientes países: Estados Unidos (incluye Alaska, Hawái), Puerto Rico y Canadá.

PLAN POR DEMANDA:

| Valor Minuto Nacional desde líneas residenciales UNE y Filiales | Valor Minuto Internacional desde líneas residenciales de UNE y Filiales | | | | |
|--|--|-----------------------------|----------------------|-------------|------|
| | Norte América | Destinos LDI Fijos y México | Destinos LDI Móviles | Resto Mundo | |
| <i>SIN IVA</i> | 143 | 293 | 445 | 1047 | 1497 |
| <i>IVA INCLUIDO</i> | 170 | 349 | 529 | 1246 | 1782 |

*Requiere suscripción

- Norteamérica está conformada por: Estados Unidos (incluye Alaska, Hawai y Puerto Rico) y Canadá.
- Destinos LDI Fijos y México: Líneas fijas en los siguientes países: Alemania, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Bolivia, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, España, Francia, Guatemala, Holanda, Inglaterra – Reino Unido, Italia, Japón, Panamá, Perú, Portugal, República Dominicana y Venezuela. Para México la tarifa aplica para terminación fija y móvil.
- Destinos LDI Móviles: Líneas móviles (celulares) en los siguientes países: Alemania, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Bolivia, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, España, Francia, Guatemala, Holanda, Inglaterra – Reino Unido, Italia, Japón, Panamá, Perú, Portugal, República Dominicana, Venezuela.

16. En caso que el cliente tenga el paquete de servicios especiales que tiene costo en líneas TDM, al pasar al plan de Telefonía Local Ilimitada, estos servicios especiales quedan incluidos sin cobro alguno.
17. En caso que el cliente tenga en su línea TDM el servicio de identificador por pantalla y Telebuzón con cobro, al pasar a este plan de Telefonía Local Ilimitada quedan incluidos sin cobro.
18. El control de consumo sobre las llamadas realizadas a los destinos de larga distancia nacional y destinos a móviles lo puede realizar a través de la página web www.tigo.com.co a través de [Mi cuenta](#). También se puede comunicar con la línea de atención a clientes 018000 422222
19. Las llamadas nacionales entre líneas del grupo (UNE – EDATEL) no serán descontadas del beneficio de 50 minutos de Telefonía Extraordinaria por hacer parte del beneficio de Nuestra Comunidad, siempre y cuando el usuario utilice el prefijo 05 para realizar este tipo de llamadas.
20. El beneficio de 50 minutos de Telefonía Local Ilimitada no incluye las llamadas de Local Extendida de líneas UNE a líneas EDATEL o llamadas de Local Extendida entre líneas EDATEL.
21. Los tiempos de respuesta definidos para la configuración de los planes de Larga Distancia es de 48 horas hábiles.