

| | | |
|---|--|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA PROMOCIONAL PÓRTAFOLIO FIJO HOGARES | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento N2020-02-0003 Fecha publicación: 01/02/2020 |

Términos y Condiciones Promoción Portafolio Fijo Hogares

- **Clientes residenciales de UNE EPM Telecomunicaciones S.A. cobertura nacional a excepción de la promoción descrita en el numeral 1.1 de estos términos y condiciones la cual no aplica para Manizales, Pereira, Dosquebradas y Cartago.**
- **Ofertas con Internet, Telefonía local ilimitada y Televisión**
- **Aplica para clientes nuevos Tigo (Se define como Cliente Nuevo, aquellos que al momento de la compra no tienen servicios fijos Tigo instalados en la dirección donde se solicita los servicios)**
- **Vigencia: 1 al 29 de febrero de 2020**

Reconocimiento y Aceptación

UNE EPM telecomunicaciones S.A. operador de telecomunicaciones y prestador de los servicios fijos, en adelante y solo para los efectos de estos términos y condiciones “Tigo o el operador”, trae para clientes nuevos oferta promocional en Triple y Duo Play con Televisión con diferentes planes; Internet en velocidades de 5, 10, 30 y 60 Megas y Telefonía local ilimitada. La entrega de la oferta estará sujeta a las Condiciones de Servicio (en adelante las "CDS") descritas a continuación. Las CDS establecen: a) lo que usted como usuario puede esperar de la oferta que está comprando y los riesgos que asume; b) lo que Tigo espera de usted; y, c) la limitación de responsabilidad de Tigo. Al acceder y usar la oferta usted está aceptando las CDS y entiende que la oferta quedará sujeta a las condiciones comerciales descritas en los planes, si usted no está de acuerdo con estos términos, por favor no acceda o haga uso del mismo.

Condiciones Generales de la Promoción:

1. Tigo comercializa la siguiente oferta promocional:

1.1. Triple Play y Duo Play TV Clásica HD con un mes con el 100% de descuento sobre los cargos básicos de los productos de Telefonía, Televisión e Internet. Esta oferta no aplica en Manizales, Pereira, Dosquebradas y Cartago.

Los Clientes Nuevos que adquieran un Triple Play o Dúo Play TV Clásica HD con velocidad de 30 y 60 Megas, recibirán la primera factura en el mes de abril con el 100% de descuento sobre los cargos básicos en tarifa plena de los productos de Telefonía, Televisión e Internet. No aplica sobre sus adicionales como Decos o Paquetes Premium. La primera factura que se emite en el mes abril corresponde a los consumos de marzo en la cual se incluye el impuesto al teléfono cuando aplique y el cobro de servicios y productos adicionales adquiridos por el cliente.

| | | |
|---|--|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA PROMOCIONAL PÓRTAFOLIO FIJO HOGARES | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento N2020-02-0003 Fecha publicación: 01/02/2020 |

| Ofertas | Detalle de Oferta |
|---|--|
| Triple Play TV Clásica HD con 30 Megas | Telefonía Local Ilimitada + TV Clásica HD con 2 decos HD + Internet 30 Megas. *Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico para estratos 1 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC. |
| Dúo Play TV Clásica HD con 30 Megas | TV Clásica HD con 2 decos HD + Internet 30 Megas. *Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico para estratos 1 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC. |
| Triple Play TV Clásica HD con 60 Megas | Telefonía Local Ilimitada + TV Clásica HD con 2 decos HD + Internet 60 Megas *Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico para estratos 1 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC. |
| Dúo Play TV Clásica HD con 60 Megas | TV Clásica HD con 2 decos HD + Internet 60 Megas *Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico para estratos 1 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC. |

1.2. Kit Escolar Discovery Kids por la compra de Triple Play TV Clásica HD:

Los clientes nuevos que adquieran Triple Play con Televisión Clásica HD, recibirán un kit escolar compuesto de:

- ✓ Cuaderno 80 hojas cuadriculado, Taja Lápiz, Lápiz, Borrador, Tula
 - ✓ Empaque: Bolsa de plástico
 - ✓ Tamaño Cuaderno: alto x ancho aprox: Alto 21 cm ancho 14 cm – Tula en poliester: alto x ancho aprox: Alto 40cms x 30cms con cordones para ajustar.
 - ✓ Unidades disponibles: 16.000 Kits Escolares
- Promoción valida desde el 1 al 29 de Febrero de 2020 o hasta agotar existencias, lo que primero ocurra.
 - Entiéndase como Cliente Nuevo, aquel que no tiene productos fijos Tigo instalados en la dirección de su Hogar, no aplica para traslados.
 - El Kit Escolar se entrega cuando la Oferta que se le vendió al Cliente ya sea Triple Play TV Clásica HD de 30 Megas o TV Clásica HD 60 Megas es instalada completamente en el domicilio donde se instalaron los servicios.
 - La entrega se realiza a través de un Operador Logístico, quien será responsable de entregar el elemento en el domicilio donde se instalaron los servicios.

| | | |
|---|--|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA PROMOCIONAL PÓRTAFOLIO FIJO HOGARES | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento N2020-02-0003 Fecha publicación: 01/02/2020 |

- El Operador Logístico visitará el lugar de entrega, en caso de no encontrar al cliente, dejará el obsequio con la persona que se encuentre en el Hogar o en su defecto en la portería en caso que sea una propiedad horizontal con personal para la atención.
- La entrega del Kits Escolar se realizará en un plazo de máximo 15 días hábiles contados a partir de la instalación de todos servicios.
- Solo se realiza una visita de entrega del Kit por cliente, no se realizarán más intentos de entrega.
- El Cliente o quien lo reciba, debe firmar el documento que certifique que recibió el elemento a satisfacción.
- Es responsabilidad del Cliente entregar los datos correctos de dirección donde se instalarán los servicios y teléfonos de contacto al vendedor para garantizar la entrega efectiva de los obsequios.
- Solo se entrega una unidad (un Kit escolar) por Cliente independientemente de la cantidad de planes adquiridos.
- La garantía del Kit escolar se realiza al momento de la entrega por parte del Operador Logístico, para ello el cliente o persona que recibirá el kit debe revisarlo al momento de la entrega y no recibirlo si es del caso. El proceso de envío del Kit Escolar en garantía se realizará de la misma manera como se hace la entrega inicial, es decir, al cliente se le generará una guía de despacho del Kit en garantía. Solo se realizará un intento de entrega.
- No es acumulable con otros incentivos siempre y cuando Tigo no determine lo contrario.
- En caso que el Cliente tenga una reclamación, debe comunicarse con los Canales de Contacto que tenemos disponibles en Tigo, es decir, Contact Center, Tiendas, Redes Sociales y Chat.
- Aplica únicamente para clientes del segmento hogares

Garantía: Esta Garantía no cubre daños causados por deterioro y desgaste habituales, accidentes, uso inadecuado, negligencia, desmontaje, alteraciones y causas externas como, por ejemplo, daños causados por condiciones térmicas o medioambientales extremas.


Si se produce algún daño o falta algún elemento del kit al momento de la entrega, Tigo sustituirá el Kit por uno nuevo, para ello el Cliente debe informar al Operador Logístico al momento de la entrega y NO recibir el kit.

El comprobante de instalación del servicio es la prueba de adquisición para cualquier novedad.

2. El plan de telefonía fija local ilimitada que conforma los paquetes objeto de esta promoción, incluye en su cargo básico minutos ilimitados de telefonía local y como beneficio adicional para la oferta en triple play se entregan 500 minutos para realizar llamadas de fijo a móviles Tigo, y 50 minutos para llamadas a los otros operadores móviles y larga distancia nacional, para la oferta en duo play, se entregan 50 minutos para llamadas a los otros operadores móviles y larga distancia nacional:

Los minutos de larga distancia nacional –LDN- aplican para todos los destinos marcando el prefijo 05.

Los minutos adicionales a destinos móviles se facturarán de acuerdo con las siguientes tarifas:

| | | |
|---|--|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA PROMOCIONAL PÓRTAFOLIO FIJO HOGARES | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento N2020-02-0003 Fecha publicación: 01/02/2020 |


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

**Tarifas sujetas a incrementos de acuerdo con lo establecido en el contrato para la prestación de servicios fijos.*

- Terminados los minutos de larga distancia nacional y destinos móviles incluidos en los beneficios de los 50 minutos y los 500 minutos a móviles Tigo, el usuario podrá realizar consumos adicionales, y estos se facturarán de acuerdo con las tarifas vigentes por el plan bajo demanda.
- Los planes de televisión objeto de esta promoción son:

| Señales | Clásica HD | Clásica HD Plus |
|------------------------|-------------------|------------------------|
| SD | 124 | 124 |
| HD | 64 | 100 |
| Audio | 50 | 50 |
| Total con Audio | 238 | 274 |
| Total sin Audio | 188 | 224 |
| Decos Incluidos | 2 HD | 2HD |

- Las extensiones adicionales de servicio de televisión se prestan con decodificadores bajo la modalidad de arrendamiento con cobro mensual adicional.
- El valor del arrendamiento del decodificador HD adicional es de \$10.259 mensuales IVA incluido
- La grilla de canales puede variar dependiendo de la tecnología y/o la ciudad.
Para que el usuario disfrute del servicio de HD, requiere tener un televisor con entrada HDMI.
- El operador 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, sin perjuicio de los derechos que le asisten al usuario.
- El operador no tiene control sobre las plataformas de terceros. Tigo solo realiza la autenticación y el redireccionamiento a dichas plataformas siendo responsabilidad exclusiva de los proveedores que el contenido esté disponible para los usuarios de Tigo, así mismo, la prestación del servicio está sujeta a las decisiones de los proveedores de contenidos, en caso de alguna novedad la misma será informada de manera oportuna a los usuarios.
- Velocidades de Internet con variaciones según el reuso y número de usuarios conectados. La velocidad solo se garantiza mediante una conexión por cable UTP, no se garantiza velocidad de navegación por el acceso Wi-Fi.
- Los Clientes Nuevos, adicional a los descuentos descritos en este documento, tendrán un descuento del 100% en los cargos básicos del servicio y/o producto desde el día en que le instalen el producto hasta el último día del mismo mes corriente, esta promoción se denomina Smart Promo.

| | | |
|---|--|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA PROMOCIONAL PÓRTAFOLIO FIJO HOGARES | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento N2020-02-0003 Fecha publicación: 01/02/2020 |

12. En caso que el Cliente desempaquete o realice un cambio en la oferta Triple Play ó Duo Play, perderá los beneficios exclusivos de la presente promoción.
13. Tarifas sujetas a incrementos periódicos según lo pactado en los contratos de prestación de los servicios.
14. Los Clientes Nuevos que opten por la modalidad de contrato con permanencia mínima por 12 meses, recibirán un 100% de descuento sobre el pago parcial del cargo de conexión.
15. En caso que el cliente no firme cláusula de permanencia, debe cancelar el valor total del cargo de conexión, según la tabla de costos cargo de conexión y este será facturado en su primera factura.
16. Tabla Cargos por conexión

| CLIENTE NUEVO | | | | | | | | |
|-----------------|----------------------------|------------------------------|----------------------------|------------------------------|------------------------------|--|------------------------------|--|
| Servicio | Cargo por conexión CON IVA | Costos incrementales CON IVA | Permanencia mínima (Meses) | Total Cargo Conexión CON IVA | Parcial COBRO Cargo Conexión | Descuento Parcial COBRO Cargo Conexión | Saldo Cargo Conexión CON IVA | Valor (por mes) a pagar por terminación anticipada |
| Dúo TV+Internet | \$ 155.787 | \$ 55.638 | 12 | \$ 211.425 | \$ 50.000 | 0% | \$ 161.425 | \$ 13.452 |
| Trio | \$ 155.787 | \$ 100.149 | 12 | \$ 255.935 | \$ 150.000 | NA | \$ 255.935 | \$ 21.328 |

17. Los Clientes Nuevos que opten por la modalidad de contrato con permanencia mínima por 12 meses, les aplica un pago parcial del cargo de conexión de \$25.000 por cada producto en ofertas dúos de televisión + internet y Televisión + Telefonía y un pago parcial del cargo de conexión de \$50.000 en ofertas Individuales, el saldo restante del Cargo de Conexión es subsidiado en 12 meses de la permanencia, en caso que el cliente se retire antes deberá pagar el proporcional del tiempo restante para cumplir su cláusula de permanencia.
18. Las ofertas Triple Play y dúos de Telefonía + Internet, Televisión + Telefonía y Televisión + Internet en el departamento de Cundinamarca no les aplica el cobro del cargo parcial de conexión. El cobro será sobre el valor total de la permanencia mínima la cual se difiere a 12 meses.
19. Las Ofertas Dúo Play conformado por Telefonía + Internet no les aplicará el cobro del cargo parcial de conexión. El cobro será sobre el valor total de la permanencia mínima la cual se difiere a 12 meses. Las ofertas Dúo Play de (Telefonía + Internet) en los departamentos de Córdoba, Sucre, Cesar, Magdalena, Atlántico y la localidad de Tunja en el departamento de Boyacá a excepción del Plan ONE Elite en Triple Play y Dúo Play no les aplica el cobro del cargo parcial de conexión. El cobro será sobre el valor total de la permanencia mínima la cual se difiere a 12 meses.
20. Ofertas sujetas a cobertura y a disponibilidad técnica.
21. Promoción no acumulable con otras promociones y ofertas.
22. Aplican los términos y condiciones generales para los planes objeto de esta promoción.
23. En algunas localidades, y previa verificación de las políticas de cartera de la Compañía, aplicará un cobro de cargo básico anticipado el cual consiste en el pago de una parte del primer cargo básico al momento de la instalación de los servicios según condiciones vigentes informadas al momento de la oferta.
24. Las tarifas según la oferta de interés se pueden consultar en <https://www.tigo.com.co/cotizador>

Más información sobre la oferta general en www.tigo.com.co