

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones<br/>OFERTA HFC</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>               | <b>Código documento<br/>A2019-11-0003</b><br><br><b>Fecha publicación: 01/11/2019</b> |

### TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA HFC

- **Cobertura UNE NACIONAL**
- **Oferta para Triple Play, Duo Play e Individual con Internet, Telefonía local ilimitada y Televisión**
- **Aplica sólo para tecnología HFC**
- **No aplica sobre tecnología Redco y GPON**
- **Aplica para clientes nuevos y actuales**
- **Vigencia: Del 1 al 30 de noviembre de 2019.**
- **Estos Términos y Condiciones actualizan los identificados con el código A2019-10-0023**

#### **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 y existentes ofertas Triple Play, Dúo Play e Individual con Telefonía Local Ilimitada, Internet y Televisión con los planes Esencial, Esencial Plus, Ideal, Ideal Plus, One Plus, One Plus DVR y One Elite; Internet en velocidades de 10, 25, 50 y 150 Megas y Telefonía local ilimitada.


Los planes de Televisión ONEtv los podrás disfrutar a través de plataformas de última generación. En la Televisión ONEtv, convergen el servicio de Televisión y el de Internet en decodificadores interactivos, brindando una experiencia de entretenimiento diferente.

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.

#### **Características de los Planes Televisión**

Tigo dispone para la venta los siguientes planes de Televisión en las ofertas Triple Play, Dúo Play e Individual

- Esencial
- Esencial Plus
- Ideal
- Ideal Plus
- One Plus
- One Plus DVR
- One Elite

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones<br/>OFERTA HFC</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>               | <b>Código documento<br/>A2019-11-0003</b><br><br><b>Fecha publicación: 01/11/2019</b> |

| Señales                | Esencial                             | Esencial Plus | Ideal      | Ideal Plus | One Plus                      | One Plus DVR               | One Elite                    |
|------------------------|--------------------------------------|---------------|------------|------------|-------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| SD                     | 94                                   | 126           | 126        | 126        | 126                           | 126                        | 134*                         |
| HD                     | 18                                   | 27            | 52         | 67         | 67                            | 67                         | 74*                          |
| Audio                  | 50                                   | 50            | 50         | 50         | 50                            | 50                         | 50                           |
| <b>Total con Audio</b> | <b>162</b>                           | <b>203</b>    | <b>228</b> | <b>243</b> | <b>243</b>                    | <b>243</b>                 | <b>258</b>                   |
| <b>Total sin Audio</b> | 112                                  | 153           | 178        | 193        | 193                           | 193                        | 208                          |
| <b>Decos Incluidos</b> | 1 HD Includido<br><br>1 HD Adicional | 2 HD          | 2HD        | 2HD        | 1 Deco Lite zapper + 1 HD DTA | 1 Deco Lite DVR + 1 HD DTA | 1 Deco Gateway + 1 Deco Mini |

\*El Plan One Elite incluye 7 canales adicionales HD y 10 canales adicionales SD del paquete Premium HBO MAX.

Los decodificadores incluidos se entregan en calidad de comodato.

Los canales HD incluidos dependen del plan seleccionado.

#### Decodificadores que se pueden adicionar según oferta de Televisión


| Plan de televisión al que aplica                        | Cantidad máxima decodificadores                          | Cantidad máxima de puntos en el hogar         |
|---|--|---|
| <b>Plan One Elite</b>                                   | Hasta 2 Decos Mini*                                      | 4 puntos.<br>Incluidos los Decos de la oferta |
| <b>Plan One Plus DVR** y One Plus</b>                   | Hasta 4 Decos: Lite Zapper o HD DTA (se permite mezclar) | 6 puntos.<br>Incluidos los Decos de la oferta |
| <b>Plan Ideal Plus, Ideal, Esencial Plus y Esencial</b> | Hasta 3 Decos HD   | 5 puntos.<br>Incluidos los Decos de la oferta |

\*El Deco Mini sólo se podrá adicionar en el plan One Elite, no aplica en otro plan diferente.

\*\*El Deco DVR, no aplica como adicional, se entrega incluido en el plan ONE PLUS DVR

Estos decodificadores adicionales se entregan en calidad de arrendamiento de acuerdo con los siguientes valores:

#### Valor mensual arrendamiento de decodificadores:

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones<br/>OFERTA HFC</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>               | <b>Código documento<br/>A2019-11-0003</b><br><br><b>Fecha publicación: 01/11/2019</b> |

| Decodificador      | Valor Mensual Arrendamiento IVA Incluido |
|--------------------|--|
| Tigo Mini          | \$15.000                                 |
| Tigo Lite Zapper   | \$15.000                                 |
| Tigo DTA (HD) / HD | \$10.259                                 |

### Características generales del Hardware de los decodificadores:

#### Deco Gateway

Es un decodificador de alto rendimiento que:

- Tiene 6 sintonizadores. Se pueden grabar 5 programas simultáneamente + Televisión en vivo.
- Soporte UHD completo hasta 4Kp60.
- 500 GB de disco duro interno.
- Muestra transmisión en vivo y programas grabados en dispositivos móviles.
- Se conecta a varios dispositivos dentro del hogar, como Tablets, smartphone, decodificadores Mini.

#### Deco Mini

Es un decodificador dependiente del Deco Gateway que:

- Proporciona la Experiencia del nuevo sistema de entretenimiento en otro punto de Televisión.
- Requiere un decodificador Gateway para funcionar.
- Te permite ver transmisiones de Televisión en vivo (a través del sintonizador prestado del Gateway).
- Accede a Video en Demanda y contenido grabado del Deco Gateway.
- 4 GB NAND (memoria flash).
- Utiliza los sintonizadores del Gateway.
- Graba directamente en el Gateway.

#### Deco Lite Zapper


Es un decodificador que proporciona toda la Experiencia en HD:

- Permite una comunicación bidireccional, que a su vez permite tener acceso a las aplicaciones de contenidos.
- Tiene 4 sintonizadores, que permiten una mayor capacidad del procesador.
- Accede a la programación de la guía, Video en Demanda, Televisión en vivo y Aplicaciones.
- No tiene disco duro, por tanto, no permite la función de grabar

#### Deco Lite DVR

Es un decodificador que proporciona toda la Experiencia en HD:

- Permite una comunicación bidireccional, que a su vez permite tener acceso a las aplicaciones de contenidos.
- Tiene 4 sintonizadores, que permiten grabar 3 programas simultáneamente + Televisión en vivo.
- Tiene un disco duro de 500GB, el cual permite grabar hasta 500 horas SD
- Accede a la programación de la guía, Video en Demanda, contenido y Apps

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones<br/>OFERTA HFC</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>               | <b>Código documento<br/>A2019-11-0003</b><br><br><b>Fecha publicación: 01/11/2019</b> |

- Presta la funcionalidad de controlar la emisión en vivo, adelanta, para y vuelve al programa con play desde el control remoto.

#### **HD DTA**

Es un decodificador que recibe la señal de televisión digital proveniente de la red HFC y la convierte en una señal de video digital (HDMI) o análoga (RCA) para ser proyectada en un televisor.

- Tienen dos formas de conexión al Televisor por cable RCA o HDMI.
- Una tercera forma es conectarlo a través de un VCR/DVD.
- Soporta señales de alta definición (HD y Full HD).
- Los controles con los que se entregan los decodificadores solo funcionan en Decos DTA, no le sirven a un decodificador de una referencia diferente.
- El control podrá ser utilizado tanto en el televisor como el decodificador, algunas referencias de televisores no son compatibles con estos controles, por lo que será necesario que el cliente utilice dos controles.
- El Servicio Video en Demanda no está disponible en Decos DTA.
- El Deco no permite grabar y pausar en vivo (puerto USB deshabilitado).

#### **Deco HD**

Es un decodificador que recibe la señal de televisión digital proveniente de la red HFC y la convierte en una señal de video digital (HDMI) o análoga (RCA) para ser proyectada en un televisor.

- Tienen dos formas de conexión al Televisor por cable RCA o HDMI.
- Soporta señales de alta definición (HD)
- El Servicio Video en Demanda no está disponible en Decos HD.
- El Deco no permite grabar y pausar en vivo.

#### **Condiciones Generales de los planes de Televisión**


- Los planes ONETV aplican para clientes nuevos y para clientes existentes, siempre y cuando estos últimos incrementen la facturación de los productos de la oferta básica (Televisión, Internet y/o telefonía). No aplica con los adicionales, planes o paquetes premium.
- El Plan One Elite en paquete con 50 y 150 Megas, incluye el paquete premium HBO MAX sin costo adicional desde el momento de la instalación hasta el 31 de diciembre de 2019.
- Los planes One Elite se comercializan con la opción de suscripción de cláusula de permanencia.
- Los Paquetes Premium HBO MAX, HBO GO, FOX Premium y/o Hot Pack se pueden adicionar con un costo mensual por paquete de \$32.716 IVA incluido. Aplica un descuento del 50% por seis meses. (valor sujeto a incremento de acuerdo con lo establecido en el contrato).
- Los Decodificadores Gateway, Lite DVR, Lite Zapper requieren estar conectados a Internet para su funcionamiento de interactividad.
- El número de decodificadores a entregar al usuario dependerá del plan de televisión contratado por este.
- La grilla de canales del servicio de televisión 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.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones</b><br><b>OFERTA HFC</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>                     | <b>Código documento</b><br><b>A2019-11-0003</b><br><br><b>Fecha publicación: 01/11/2019</b> |

- 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.
- Los clientes que adquieran un paquete FOX Premium ó HBO MAX en su oferta podrán disfrutar del contenido en la aplicación incluida en los decodificadores Gateway, Lite Zapper, Lite DVR, al igual que en las aplicaciones para los dispositivos móviles.
- Las aplicaciones de Youtube, HBO MAX y FOX que se entregan incluidas en los decodificadores Gateway, Lite Zapper, Lite DVR, están disponibles para los clientes de Televisión sin costo adicional, la programación disponible dependerá de los planes y paquetes premium de televisión contratados y del contenido ofrecido por cada canal.
- 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.
- Los planes de Televisión que incluyen Video en Demanda, que es un servicio transaccional bajo demanda, le permite al cliente rentar por un valor que oscila entre \$5.900 a \$15.900 un evento específico de acuerdo con la categoría, el valor exacto se informará previa la descarga del evento a alquilar. Para hacer uso del Video en Demanda el cliente debe estar activo. El tiempo de visualización es determinado de acuerdo con la categoría de cada película el cual se informa previo a la descarga.
- La plataforma de Video en Demanda requiere una clave para visualizar el contenido de adultos y una clave para realizar las compras, una vez se ingresa la clave para realizar las compras se acepta el costo asociado a la visualización del contenido.
- Los eventos o alquileres contratados que realice a través de la plataforma de Video en Demanda se cargarán a la factura del mes de consumo.
- El cliente dispondrá de un tope de \$200.000 para realizar alquileres a través de la plataforma Video en Demanda.
- En todo caso se entenderá que los servicios de grabación y renta serán para uso privado del usuario afiliado a los servicios de televisión en su domicilio particular y que no podrá reproducirlos, distribuirlos, ni darles una utilización comercial, su uso no podrá ser diferente al uso individual o familiar para su esparcimiento en el domicilio donde se encuentra instalado el servicio.
- Los planes One Plus, One Plus DVR y One Elite ofrecen la posibilidad de extender la experiencia en dispositivos móviles 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. La App ONE tv permite entre otros y dependiendo del plan contratado, ver los programas grabados, revisar la guía de programación, rentar películas, ver lo que está siendo emitido en el momento y controlar el decodificador sin necesidad de usar el control remoto, entre otras funcionalidades de acuerdo con el plan adquirido. Para poder tener acceso a la aplicación móvil el usuario deberá tener registrada una cuenta en TigoID. Esto puede hacerse directamente desde la aplicación o ingresando a [micuenta.tigo.com.co/](http://micuenta.tigo.com.co/). Una vez descargada, es necesario conocer y aceptar los términos y condiciones de la misma para su uso.
- Los Decodificadores objeto de esta oferta, cuentan con mecanismos técnicos por medio de los cuales puede bloquear totalmente el audio y el video de los canales que transmiten contenidos especializados en extrema violencia o pornografía. Por medio de estas herramientas, usted podrá

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones<br/>OFERTA HFC</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>               | <b>Código documento<br/>A2019-11-0003<br/>Fecha publicación: 01/11/2019</b> |

ejercer el control parental y protegerse a sí mismos o a sus hijos y/o menores de edad, de material ilegal, ofensivo o indeseable.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones<br/>OFERTA HFC</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>               | <b>Código documento<br/>A2019-11-0003</b><br><br><b>Fecha publicación: 01/11/2019</b> |

### Características de los Planes de Internet

| Características del servicio de Internet Fijo |                                       |   |
|---|---------------------------------------|---|
| Plan  | Velocidad de acceso ISP - Casa (Down) | Velocidad de acceso Casa - ISP (Up) hasta |
| 10 Megas                                      | 10 Megas                              | 1 Mega                                    |
| 25 Megas                                      | 25 Megas                              | 5 Megas                                   |
| 50 Megas                                      | 50 Megas                              | 5 Megas                                   |
| 150 Megas                                     | 150 Megas                             | 15 Megas                                  |

\*Los planes de Internet de 25, 50 y 150 megas cumplen con la capacidad de transmisión de Banda Ancha.


### Condiciones Generales del Servicio de Internet

- El Servicio de Internet que comercializamos en los Triple Play, Dúo Play e Individual, se entrega en velocidades de 10 Megas, 25 Megas, 50 Megas y 150 Megas. Las velocidades de Internet de 25, 50 y 150 Megas solo están disponibles de acuerdo con la capacidad de la red en el sitio de instalación del servicio y previo estudio de capacidad técnica.
- Las Velocidades de Internet están sujetas a variaciones según el reuso y número de usuarios conectados. La velocidad solo se garantiza mediante una conexión por cable UTP, no se garantiza velocidad por el acceso Wi-Fi.
- El servicio se garantiza únicamente en la dirección del domicilio en que se instala.

Factores que pueden limitar la velocidad efectiva de navegación del Internet fijo:

Para disfrutar del servicio el usuario se puede conectar directamente a través del modem o mediante la red Wifi. En todo caso debe tener presente:

- a. La conexión del dispositivo del Hogar debe estar encendida.
- b. Cercanía del dispositivo del Hogar al modem de Internet cuando la conexión se realice a través de la red WiFi, así la intensidad y velocidad de navegación será mejor
- c. Entre más equipos estén conectados a la red Wi-Fi del hogar, se percibe una reducción de la velocidad de navegación.
- d. El equipo modem de Internet debe estar ubicado en una zona abierta y central en el hogar, no se debe ocultar ni esconder el modem dado que las puertas, paredes pueden interferir en la señal y reducir su intensidad.
- e. Para disfrutar de Wi-Fi en más de un ambiente en el hogar, se recomienda usar equipos que permitan ampliar la señal como repetidores o Access point Wi-Fi. También es recomendable conectar directamente al modem con un cable de red, dispositivos como Smart TV o computadores de escritorio.
- f. El Usuario puede verificar la velocidad de su Internet en el siguiente link: <http://tigoune.speedtestcustom.com/>
- g. Para evitar alteraciones de la señal de Wi-Fi el equipo modem de internet debe estar ubicado lejos de dispositivos como hornos microondas, teléfonos o cámaras inalámbricas.
- h. El usuario es responsable de cuidar la contraseña de WIFI, por tanto, se recomienda no compartirla con personas ajenas a su hogar, cambiar la clave periódicamente ingresando al portal de Mi Tigo.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones</b><br><b>OFERTA HFC</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>                     | <b>Código documento</b><br><b>A2019-11-0003</b><br><br><b>Fecha publicación: 01/11/2019</b> |

Para conocer los principales factores que limitan la velocidad efectiva de navegación, tanto los que están bajo el control de Tigo como los que no están bajo su control, podrá consultarlos en nuestros canales de atención. Adicionalmente, podrá encontrar toda la información del servicio de datos fijos en <https://ayuda.tigo.com.co/hc/es/articles/360001626567>

### **Características de los Planes de Telefonía**

***Telefonía Local Ilimitada que incluye un beneficio adicional de 50 minutos para llamadas nacionales y móviles sin costo adicional.***

La Telefonía fija comercializada incluye en su cargo básico minutos ilimitados de telefonía local, y como beneficio adicional:


En Ofertas Triple play: 500 minutos para llamadas a móviles Tigo + 50 minutos para que el cliente los consuma en llamadas de larga distancia nacional a cualquier operador y destinos móviles a otros operadores (Claro, Movistar, OMV).

En Ofertas Dúoplay: 50 minutos para que el cliente los consuma en llamadas de larga distancia nacional a cualquier operador y destinos móviles a todo operador.

### **Condiciones Generales del Servicio de Telefonía**

1. Como beneficio adicional, se podrán realizar llamadas de larga distancia nacional ilimitadas entre líneas UNE TELCO y líneas EDATEL sin costo adicional al cargo básico de su plan de telefonía fija marcando siempre con el prefijo 05, este beneficio se denomina "Nuestra Comunidad". Aplica para clientes residenciales que adquieran una Telefonía Fija Local Ilimitada. Las llamadas realizadas a líneas móviles y a líneas fijas de otros operadores tendrán cobro adicional. En caso de que el cliente realice un cambio de plan diferente al Ilimitado, pierde el beneficio de Nuestra Comunidad.
2. El beneficio de 50 minutos podrá ser consumido en llamadas de larga distancia nacional –LDN- para todos los destinos marcando el prefijo 05 y llamadas de fijo a móvil a cualquier operador en ofertas Duo Play e Individual.  
Para ofertas Triple Play las llamadas de fijo a móvil, aplican 500 minutos para llamadas a Tigo y 50 minutos para llamadas a Claro, Movistar y OMV. Una vez consumidos los minutos de LDN y móviles entregados como beneficio, se facturarán los minutos adicionales a las tarifas vigentes a la fecha del consumo, las cuales se detallan en los cuadros de estos términos y condiciones.
3. Para la Telefonía Local Ilimitada en los estratos 1, 2 y 3 no aplica IVA sobre los primeros 325 minutos.
4. Para el uso de las llamadas de larga distancia nacional e internacional y llamadas a destinos móviles, el usuario debe tener activado el discado directo nacional y/o internacional y/o celular y tener el servicio suplementario de código secreto otorgado por el operador 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 entregada por UNE TELCO.
6. Los planes de Telefonía Local Ilimitada con el beneficio adicional de 50 minutos aplican para llamadas con destino a líneas móviles, 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. Los consumos que se realicen a otros operadores, con prefijos diferentes al 05, tendrán un cobro adicional y se facturará de acuerdo con las condiciones tarifarias de los operadores.



|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones<br/>OFERTA HFC</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>               | <b>Código documento<br/>A2019-11-0003</b><br><br><b>Fecha publicación: 01/11/2019</b> |

8. Los 50 minutos para llamadas nacionales y móviles, no incluyen llamadas de larga distancia internacional, llamadas de larga distancia realizadas a través de los prefijos de otros operadores, llamadas de larga distancia a destinos que no están incluidos en el plan, llamadas a líneas Compartel ni llamadas a líneas con cargo 019000, estos valores serán facturados adicionalmente al plan.
9. Para clientes actuales, en caso de que tengan un paquete de servicios especiales que tiene costo en líneas TDM, al pasar a este nuevo plan de Telefonía Local Ilimitada, los mismos quedan incluidos sin cobro alguno en la migración del plan.
10. En caso de que el cliente tenga en su línea TDM el servicio de identificador de llamadas por pantalla con cobro, al pasar a este nuevo plan de Telefonía Local Ilimitada quedan incluidos sin cobro.
11. El control de consumo sobre las llamadas realizadas a los destinos de larga distancia nacional e internacional y destinos a móviles lo puede realizar a través de todos los medios de atención que Tigo tiene dispuestos.
12. Las llamadas nacionales entre líneas UNE TELCO y EDATEL no serán descontadas de la bolsa de 50 minutos por hacer parte del beneficio de Nuestra Comunidad, siempre y cuando el usuario utilice el prefijo 05 para realizar este tipo de llamadas.
13. Los minutos adicionales a móviles Tigo y otros operadores a móviles se facturarán con siguiente tarifa:

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

*\*Tarifas sujetas a incremento de acuerdo con lo establecido en el contrato*

14. Terminados los minutos de larga distancia nacional y destinos móviles incluidos en el beneficio de los 50 minutos, el usuario podrá realizar consumos adicionales, y estos se facturarán de acuerdo con las tarifas vigentes por el plan bajo demanda.
15. El minuto adicional para realizar llamadas de Larga Distancia Nacional es de \$970 IVA incluido utilizando el prefijo 05.
16. 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<br>con IVA | MINUTOS<br>INCLUIDOS | VALOR MINUTO<br>INCLUIDO |
|---------------------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| Plan 180 minutos de voz para el mundo | \$16.845                 | 180                  | \$94                     |
| Plan 360 minutos de voz para el mundo | \$33.690                 | 360                  | \$94                     |


*\*Tarifas sujetas a incremento de acuerdo con lo establecido en el contrato*

*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)*

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

## PLAN POR DEMANDA:

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones<br/>OFERTA HFC</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>               | <b>Código documento<br/>A2019-11-0003</b><br><br><b>Fecha publicación: 01/11/2019</b> |

| Valor Minuto Nacional<br>desde líneas residenciales UNE y Filiales | Valor Minuto Internacional<br>desde líneas residenciales de UNE y Filiales |                                |                         |             |       |
|--|--|--------------------------------|-------------------------|-------------|-------|
|  | Norte América  | Destinos LDI<br>Fijos y México | Destinos LDI<br>Móviles | Resto Mundo |       |
| <b>SIN IVA</b>   | 149  | 306                            | 465                     | 1.094       | 1.565 |
| <b>IVA INCLUIDO</b>  | 178  | 364                            | 553                     | 1.302       | 1.862 |

**\*Requiere suscripción**

\*Norteamérica está conformada por: Estados Unidos (incluye Alaska, Hawai y Puerto Rico) y Canadá.

\*\* Destinos VIP Fijos: 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 VIP 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.

\*\*\*\*Tarifas sujetas a incremento de acuerdo con lo establecido en el contrato

**Características de las Ofertas**

✓ **Triple Play**


| Ofertas   | Detalle de Oferta   |
|---|---|
| <b>Triple Play Esencial con 10 Megas</b><br><i>*Este plan solo aplica para el resto del país</i>                | Telefonía Local Ilimitada + Televisión Esencial con 1 deco HD + Internet 10Megas + Deco adicional con 100% de descuento sobre el valor del arrendamiento por 12 meses.<br>*Cuenta con un descuento del 18% por 12 meses sobre el cargo básico para Estratos 1 y 2; y descuento del 10% por 12 meses sobre el cargo básico para Estratos 3 y 4.<br>** El precio comparativo de referencia es la tarifa plena antes de cualquier descuento o promoción. |
| <b>Triple Play Esencial con 10 Megas</b><br><i>*Este plan solo se ofrece para Antioquia, Caldas y Risaralda</i> | Telefonía Local Ilimitada + Televisión Esencial con 1 deco HD + Internet 10 Megas + Deco adicional con 100% de descuento sobre el valor del arrendamiento por 12 meses.<br>*Cuenta con un descuento del 12% por 12 meses sobre el cargo básico para Estratos 1 y 2.   |
| <b>Triple Play Esencial Plus con 25 Megas</b>   | Telefonía Local Ilimitada + Televisión Esencial Plus con 2 decos HD + Internet 25 Megas<br>*Cuenta con un descuento del 30% sobre el cargo básico para estratos 1 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC.<br>** El precio comparativo de referencia es la tarifa plena antes de cualquier descuento o promoción.   |
| <b>Triple Play Esencial Plus con 50 Megas</b>   | Telefonía Local Ilimitada + Televisión Esencial Plus con 2 decos HD + Internet 50 Megas<br>*Cuenta con un descuento del 50% sobre el cargo básico para estratos 1 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC.<br>** El precio comparativo de referencia es la tarifa plena antes de cualquier descuento o promoción.   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones</b><br><b>OFERTA HFC</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>                     | <b>Código documento</b><br><b>A2019-11-0003</b><br><br><b>Fecha publicación: 01/11/2019</b> |

|  |   |
|--|---|
| <b>Triple Play One Plus con 25 Megas</b>     | Telefonia Local Ilimitada + Televisión One Plus con 1 Deco Lite Zapper + 1 Deco HD ( DTA) + Internet 25 Megas   |
| <b>Triple Play One Plus DVR con 25 Megas</b> | Telefonia Local Ilimitada + Televisión One Plus DVR con 1 Deco Lite DVR+ 1 Deco HD ( DTA) + Internet 25 Megas   |
| <b>Triple Play One Elite 50 Megas</b>        | Telefonia Local Ilimitada + Televisión One Elite con 1 Deco Gateway + 1 Deco Mini + Internet 50 Megas + Paquete Premium HBO Max hasta 31 de diciembre de 2019.<br>*Cuenta con un descuento del 40% para los estratos 3 y 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC.      |
| <b>Triple Play One Elite 150 Megas</b>       | Telefonia Local Ilimitada + Televisión One Elite con 1 Deco Gateway + 1 Deco Mini + Internet 150 Megas + Paquete Premium HBO Max hasta 31 de diciembre de 2019.<br>*Cuenta con un descuento del 50% para los estratos del 3 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC |

✓ **Dúo Play Televisión + Internet**

| Ofertas  | Detalle de Oferta   |
|--|---|
| <b>Dúo Play Esencial con 10 Megas</b><br><i>*Este plan solo aplica para el resto del país</i>                | Televisión Esencial con 1 deco HD + Internet 10 Megas + Deco adicional con 100% de descuento sobre el valor del arrendamiento por 12 meses.<br>*cuenta con un descuento del 18% sobre el cargo básico para Estratos 1 y 2 y descuento del 10% sobre el cargo básico para Estratos 3 y 4.<br>** El precio comparativo de referencia es la tarifa plena antes de cualquier descuento o promoción. |
| <b>Dúo Play Esencial con 10 Megas</b><br><i>*Este plan solo se ofrece para Antioquia, Caldas y Risaralda</i> | Televisión Esencial con 1 deco HD + Internet 10 Megas + Deco adicional con 100% de descuento sobre el valor del arrendamiento por 12 meses.<br>*cuenta con un descuento del 12% sobre el cargo básico para Estratos 1 y 2.  |
| <b>Dúo Play Esencial Plus con 25 Megas</b>   | Televisión Esencial Plus con 2 decos HD + Internet 25 Megas<br>*Cuenta con un descuento del 30% sobre el cargo básico para estratos 1 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC.<br>** El precio comparativo de referencia es la tarifa plena antes de cualquier descuento o promoción.   |
| <b>Dúo Play Esencial Plus con 50 Megas</b>   | Televisión Esencial Plus con 2 decos HD + Internet 50 Megas<br>*Cuenta con un descuento del 50% sobre el cargo básico para estratos 1 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC.  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones<br/>OFERTA HFC</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>               | <b>Código documento<br/>A2019-11-0003</b><br><br><b>Fecha publicación: 01/11/2019</b> |


|   |   |
|---|---|
|   | <p>** El precio comparativo de referencia es la tarifa plena antes de cualquier descuento o promoción.</p>  |
| <b>Dúo Play One Plus con 25 Megas</b>     | <p>Televisión One Plus con 1 Deco Lite + 1 Deco HD (DTA) + Internet 25 Megas<br/>*Cuenta con un descuento del 28% sobre el cargo básico para estratos 3 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC</p>   |
| <b>Dúo Play One Plus DVR con 25 Megas</b> | <p>Televisión One Plus DVR con 1 Deco Lite DVR+ 1 Deco HD (DTA) + Internet 25 Megas<br/>*Cuenta con un descuento del 23% para los estratos del 3 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC</p>  |
| <b>Dúo Play One Elite 50 Megas</b>        | <p>Televisión One Elite con 1 Deco Gateway + 1 Deco Mini + Internet 50 Megas + Paquete Premium HBO Max hasta 31 de diciembre de 2019.<br/>*Cuenta con un descuento del 35% para los estratos 3 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC.</p>     |
| <b>Dúo Play One Elite 150 Megas</b>       | <p>Televisión One Elite con 1 Deco Gateway + 1 Deco Mini + Internet 150 Megas + Paquete Premium HBO Max hasta 31 de diciembre de 2019.<br/>*Cuenta con un descuento del 35% para los estratos del 3 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC</p> |

✓ **Dúo Play Telefonía + Internet**

| Ofertas                                       | Detalle de Oferta   |
|---|---|
| <b>Dúo Play Telefonía Local con 10 Megas</b>  | <p>Telefonía Local Ilimitada + Internet 10 Megas<br/>*Cuenta con un descuento del 30% para estratos 1 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC<br/>** El precio comparativo de referencia es la tarifa plena antes de cualquier descuento o promoción.</p> |
| <b>Dúo Play Telefonía Local con 25 Megas</b>  | <p>Telefonía Local Ilimitada + Internet 25 Megas<br/>*Cuenta con un descuento del 35% para estratos 1 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC</p>   |
| <b>Dúo Play Telefonía Local con 50 Megas</b>  | <p>Telefonía Local Ilimitada + Internet 50 Megas<br/>*Cuenta con un descuento del 50% para estratos 3 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC</p>   |
| <b>Dúo Play Telefonía Local con 150 Megas</b> | <p>Telefonía Local Ilimitada + Internet 150 Megas<br/>*Cuenta con un descuento del 30% para estratos 3 y 4 por 12 meses y descuento del 20% para estratos 5 y 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC</p>  |

**Dúo Play Televisión + Telefonía**

| Ofertas   | Detalle de Oferta   |
|---|---|
| <b>Dúo Play Esencial con Telefonía Local</b>      | Televisión Esencial con 1 Deco HD + Telefonía Local Ilimitada       |
| <b>Dúo Play Esencial Plus con Telefonía Local</b> | Televisión Esencial Plus con 2 Decos HD + Telefonía Local Ilimitada |

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones<br/>OFERTA HFC</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>               | <b>Código documento<br/>A2019-11-0003</b><br><br><b>Fecha publicación: 01/11/2019</b> |

|  |   |
|--|---|
| <b>Dúo Play Ideal Plus con Telefonía Local</b> | <b>Televisión Ideal Plus con 2 Decos HD + Telefonía Local Ilimitada</b> |
|--|---|

✓ **Individual de Televisión**

|               |
|---------------|
| Ofertas       |
| Esencial      |
| Esencial Plus |
| Ideal         |
| Ideal Plus    |

✓ **Individual de Internet**


|  |
|--|
| Ofertas  |
| <b>10 Megas a precio de 5 Megas</b><br>Cuenta con un descuento del 30% sobre el cargo básico para los estratos del 1 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC<br>* El precio comparativo de referencia es la tarifa plena antes de cualquier descuento o promoción.   |
| <b>25 Megas</b><br>Cuenta con un descuento del 35% sobre el cargo básico para los estratos del 1 al 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC<br>* El precio comparativo de referencia es la tarifa plena antes de cualquier descuento o promoción.   |
| <b>50 Megas</b><br>Cuenta con un descuento del 50% sobre el cargo básico para todos los estratos por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC<br>* El precio comparativo de referencia es la tarifa plena antes de cualquier descuento o promoción.  |
| <b>150 Megas</b><br>Cuenta con un descuento del 30% sobre el cargo básico para los estratos del 1 al 4, y descuento del 20% sobre el cargo básico para los estratos 5 y 6 por 12 meses en todas las zonas de cobertura HFC<br>* El precio comparativo de referencia es la tarifa plena antes de cualquier descuento o promoción. |

✓ **Individual de Telefonía**

|                           |
|---------------------------|
| Ofertas                   |
| Telefonía local ilimitada |

**Condiciones Generales de las Ofertas**

- Las localidades a las que se hace referencia como el “Resto del país” son: Atlántico, Bolívar, Boyacá, Cauca, Cesar, Cundinamarca, Magdalena, Meta, Nariño, Norte de Santander, Santander, Sucre, Tolima y Valle del Cauca.


|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones<br/>OFERTA HFC</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>               | <b>Código documento<br/>A2019-11-0003</b><br><br><b>Fecha publicación: 01/11/2019</b> |

- Los Clientes Nuevos, 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 1.0.
- Las ofertas Triple Play, Dúo Play e Individual, se entregan con Telefonía Local ilimitada, Televisión Digital HFC y/o Internet.
- En caso de que el Cliente desempaque las ofertas Triple Play o Dúo Play, perderá los beneficios exclusivos de estas ofertas.
- Las ofertas Triple Play, Dúo Play e Individual, aplican para todas las modalidades de cambio de domicilio (traslado), con análisis previo de cobertura de tecnología.
- Las ofertas Triple Play, Dúo Play e Individual, aplican para migración de Clientes por cambio de tecnología.
- Tarifas sujetas a incrementos según lo pactado en los contratos de prestación de los servicios.
- Las tarifas según la oferta de interés se pueden consultar en <https://www.tigo.com.co/cotizador>
- El cliente podrá elegir en adquirir ofertas con o sin permanencia mínima a excepción de los Planes con ONE Elite, los cuales no se ofrecen con la modalidad de permanencia mínima y por lo tanto para adquirirlo se deberán cancelar los cargos de conexión correspondientes o los cobros adicionales de instalación.
- En caso de que el cliente no elija suscribir cláusula de permanencia en los planes que se ofrecen con esta modalidad de contratación, deberá cancelar el valor total del cargo de conexión, según la tabla de costos cargo de conexión, este valor será cobrado en su primera factura.

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 |
| Individual                               | \$ 155.787                 | 0                            | 12                         | \$ 155.787                   | \$ 50.000                    | 0%                                     | \$ 105.787                   | \$ 8.816   |
| Dúo TV+Internet, Dúo TV+TO               | \$ 155.787                 | \$ 55.638                    | 12                         | \$ 211.425                   | \$ 50.000                    | 0%                                     | \$ 161.425                   | \$ 13.452  |
| Dúo TO + Internet                        | \$ 155.787                 | \$ 55.638                    | 12                         | \$ 211.425                   | \$ 50.000                    | NA                                     | \$ 211.425                   | \$ 17.619  |
| Trio                                     | \$ 155.787                 | \$ 100.149                   | 12                         | \$ 255.935                   | \$ 150.000                   | NA                                     | \$ 255.935                   | \$ 21.328  |
| CLIENTE ACTUAL                           |                            |                              |                            |                              |                              |  |                              |  |
| CON INSTALACIÓN PREVIA DE ALGÚN SERVICIO |                            |                              |                            |                              |                              |  |                              |  |
| 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 |
| Individual                               | 0                          | \$ 144.659                   | 12                         | \$ 144.659                   | NA                           | NA                                     | \$ 144.659                   | \$ 12.055  |
| Dúo                                      | 0                          | \$ 200.297                   | 12                         | \$ 200.297                   | NA                           | NA                                     | \$ 200.297                   | \$ 16.691  |

- Los Clientes Nuevos que opten por la modalidad de contrato con permanencia mínima por 12 meses, cuando el plan seleccionado se ofrezca bajo esa modalidad, 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 se difiere en los 12 meses de la permanencia.
- A las ofertas Triple Play (Telefonía + Televisión + Internet) 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.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <b>Términos y Condiciones</b><br><b>OFERTA HFC</b> |   |
|   | <b>Vicepresidencia Hogares</b>                     | <b>Código documento</b><br><b>A2019-11-0003</b><br><br><b>Fecha publicación: 01/11/2019</b> |

- Las ofertas Dúo Play de (Telefonía + 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.
- Ofertas sujetas a cobertura y a disponibilidad técnica.
- Ofertas sujetas a validación de calidad de red, a la cobertura en cada ciudad.
- 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.