

	<b>Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento A2020-11-0007</b>  <b>Fecha publicación: 01/11/2020</b>

## **TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA SERVICIOS TIGO HOGAR**

- Cobertura UNE NACIONAL
- Oferta para Triple Play, Duo Play e Individual con Internet, Telefonía local ilimitada y Televisión
- Aplica para tecnología HFC, REDCO y GPON
- Aplica para clientes nuevos y actuales
- Vigencia: Del 1 al 30 de noviembre de 2020.
- Estos Términos y Condiciones actualizan los identificados con el código A2020-10-0007.

### **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, Televisión con los planes Clásica, Clásica HD, Clásica HD Plus, One 1.0, One DVR 1.0 y One Elite 1.0; Internet en velocidades de 3, 5, 10, 30, 60, 120 y 300 Megas Megas, dependiendo de la tecnología a través de la cual se presten los servicios y Telefonía local ilimitada.

Los planes de Televisión ONEtv, disponibles solo para servicios prestados a través de redes HFC, 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 de acuerdo con la red y tecnología de acceso en cada zona de cobertura. Estos planes se pueden adquirir en las ofertas Triple Play, Dúo Play e Individual.

#### **PLANES DE TELEVISIÓN SOBRE REDES HFC**

- Clásica HD
- One 1.0
- One DVR 1.0
- One Elite 1.0

Además, el plan Clásica HD Plus en la modalidad individual.

	<b>Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento A2020-11-0007</b>  <b>Fecha publicación: 01/11/2020</b>

Señales	Clásica HD	Clásica HD Plus	One 1.0	One DVR 1.0	One Elite 1.0
<b>SD</b>	133	133	133	133	133
<b>HD</b>	65	101	101	101	101
<b>Audio</b>	50	50	50	50	50
<b>Total con Audio</b>	<b>248</b>	<b>284</b>	<b>284</b>	<b>284</b>	<b>284</b>
<b>Total sin Audio</b>	198	234	234	234	234
<b>Decos Incluidos</b>	2 HD	2HD	1 Deco Lite zapper + 1	1 Deco Lite DVR + 1 HD DTA	1 Deco Gateway + 1 Deco Mini

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 1.0</b>	Hasta 2 Decos Mini*	4 puntos. Incluidos los Decos de la oferta
<b>Plan One DVR 1.0</b>	Hasta 4 Decos: Lite Zapper o HD DTA (se permite mezclar)	6 puntos. Incluidos los Decos de la oferta
<b>Plan One 1.0</b>	Hasta 4 Decos: Lite Zapper o HD DTA (se permite mezclar)	6 puntos. Incluidos los Decos de la oferta
<b>Plan TV Clásica HD y Clásica HD Plus</b>	Hasta 3 Decos HD	5 puntos. Incluidos los Decos de la oferta


El Deco Mini sólo se podrá adicionar en el plan One Elite 1.0, no aplica en otro plan diferente.

El Deco DVR, no aplica como adicional, se entrega incluido en el plan ONE DVR 1.0

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

#### Valor mensual arrendamiento de decodificadores:

Decodificador	Valor Mensual Arrendamiento IVA Incluido
<b>Tigo Mini</b>	\$15.000
<b>Tigo Lite Zapper</b>	\$15.000
<b>Tigo DTA (HD) / HD</b>	\$10.259

	<b>Términos y Condiciones</b> <b>OFERTA TIGO HOGAR</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento</b> <b>A2020-11-0007</b>  <b>Fecha publicación: 01/11/2020</b>

## Características generales del Hardware de los decodificadores entregados con los planes de TV sobre redes HFC:

### 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
- 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 analógica (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).

	<b>Términos y Condiciones</b> <b>OFERTA TIGO HOGAR</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento</b> <b>A2020-11-0007</b>  <b>Fecha publicación: 01/11/2020</b>

- 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 sobre redes HFC**

- 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.
- Los Decodificadores Gateway, Lite DVR y Lite Zapper requieren estar conectados a Internet para su funcionamiento de interactividad.
- Los clientes que adquieran un paquete FOX Premium, HBO Premium o Amazon Prime Video en su oferta, podrán disfrutar del contenido en la aplicación incluida en los decodificadores Gateway y Lite Zapper, al igual que en las aplicaciones para los dispositivos móviles.
- Las aplicaciones de Youtube, HBO, FOX y Amazon, esta última para los clientes del servicio de ONE Elite, que se entregan incluidas en los decodificadores Gateway, Lite DVR y Lite Zapper, 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.
- 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,

	<b>Términos y Condiciones</b> <b>OFERTA TIGO HOGAR</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento</b> <b>A2020-11-0007</b>  <b>Fecha publicación: 01/11/2020</b>

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 1.0, One DVR 1.0 y One Elite 1.0 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 la oferta ONETV1.0, 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 ejercer el control parental y protegerse a sí mismos o a sus hijos y/o menores de edad, de material ilegal, ofensivo o indeseable.

## **PLANES DE TELEVISIÓN SOBRE REDES GPON**

Señales	Clásica HD
SD	126
HD	65
Audio	50
<b>Total con Audio</b>	<b>241</b>
<b>Total, sin Audio</b>	191
<b>Decos Incluidos</b>	2 HD

Los decodificadores incluidos se entregan en calidad de comodato.

## **PLANES DE TELEVISIÓN SOBRE REDES REDCO**

Señales	Clásica
SD	126
Audio	50
<b>Total con Audio</b>	<b>176</b>
<b>Total, sin Audio</b>	126
<b>Decos Incluidos</b>	1HD

El decodificador incluido se entrega en calidad de comodato.

	<b>Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento A2020-11-0007</b>  <b>Fecha publicación: 01/11/2020</b>

### 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
Plan TV Clásica HD (GPON)	Hasta 3 Decos HD	5 puntos. Incluidos los Decos de la oferta
Plan TV Clásica (REDCO)	Hasta 2 Decos HD	3 puntos. Incluidos los Decos de la oferta

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

### Valor mensual arrendamiento de decodificadores:

Decodificador	Valor Mensual Arrendamiento IVA Incluido
Tigo HD	\$10.259

\* En TV Clásica, la inclusión de decodificadores adicionales es sujeto a disponibilidad técnica de la RED.


### **Deco HD**

Es un decodificador que recibe la señal de televisión digital proveniente de la red 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), en los casos que aplica
- El Deco NO permite grabar y pausar en vivo.

### Condiciones Generales de los planes de Televisión Tigo:

- Los clientes de Televisión de los planes objeto de esta oferta que adquieran Paquetes Premium HBO, FOX PREMIUM y/o HOT PACK, tendrán un descuento del 50% por 6 meses para cada paquete. Después de terminado este periodo, se cobrará la tarifa plena con un costo mensual por paquete de \$35.900 IVA incluido.
- La promoción de 6 meses con el 50% descuento de HBO, FOX Premium, HOT PACK, HBO GO, aplica para clientes Nuevos y clientes Actuales que hoy NO tengan contratados estos Paquetes.
- Las tarifas de los paquetes y planes premium están sujetas a los incrementos máximos indicados en el contrato para la prestación de servicios fijos.
- Para los planes de TV a través de redes REDCO, solo están disponibles las señales SD de los paquetes premium.
- 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 disponible en los servicios prestados a través de redes GPON y HFC, 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.

	<b>Términos y Condiciones</b> <b>OFERTA TIGO HOGAR</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento</b> <b>A2020-11-0007</b>  <b>Fecha publicación: 01/11/2020</b>

- 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.

### 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	Tecnología donde presta servicio el plan
3 Megas	3 Megas	1 Kbps	REDCO
5 Megas	5 Megas	1 Kbps	REDCO
10 Megas	10 Megas	1 Mega	REDCO
30 Megas	30 Megas	5 Megas	HFC - GPON
60 Megas	60 Megas	6 Megas	HFC
60 Megas	60 Megas	10 Megas	GPON
120 Megas	120 Megas	12 Megas	HFC
120 Megas	120 Megas	20 Megas	GPON
300 Megas	300 Megas	30 Megas	HFC - GPON

\*Los planes de Internet de 30, 60 120 y 300 megas cumplen con la capacidad de transmisión de Banda Ancha.

\*\*No se ofrece Banda Ancha para servicios a instalar en localidades con cobertura en cobre (Redco)

### 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 3 Megas, 5 Megas, 10 Megas, 30 Megas, 60 Megas, 120 Megas y 300 Megas. Las velocidades de Internet solo están disponibles de acuerdo con la capacidad de la red en el sitio de instalación del servicio y previo estudio de capacidad técnica.
- Los planes con Internet de 30 Megas en tecnología Gpon, ofrecidos de forma individual o empaquetada, solo están disponibles para clientes existentes, no aplican para ventas nuevas.
- La aplicación HBO GO está disponible para los clientes Tigo que tengan un servicio de Internet con velocidad igual o superior a 10 Megas, por un valor mensual de \$35.900 IVA incluido. El contenido ofrecido y la programación es directamente manejada por el proveedor HBO.
- Los clientes de Internet Individual o Dúos de Internet + Telefonía que adquieran HBO GO tendrán un descuento del 50% por 6 meses para cada servicio. Después de terminado este periodo, se cobrará la tarifa plena para el servicio de HBO GO con un costo mensual por paquete de \$35.900 IVA incluido.
- Las tarifas de los paquetes y planes premium están sujetas a los incrementos máximos indicados en el contrato para la prestación de servicios fijos.
- 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 WiFi.

	<b>Términos y Condiciones</b> <b>OFERTA TIGO HOGAR</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento</b> <b>A2020-11-0007</b>  <b>Fecha publicación: 01/11/2020</b>

- 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:

- La conexión del dispositivo del Hogar debe estar encendida.
- 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
- Entre más equipos estén conectados a la red Wi-Fi del hogar, se percibe una reducción de la velocidad de navegación.
- 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.
- 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.
- El Usuario puede verificar la velocidad de su Internet en el siguiente link: <http://tigoune.speedtestcustom.com/>
- 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.
- 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.

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.



	<b>Términos y Condiciones</b> <b>OFERTA TIGO HOGAR</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento</b> <b>A2020-11-0007</b>  <b>Fecha publicación: 01/11/2020</b>

### **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 Dúo 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.
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:

	<b>Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento A2020-11-0007</b>  <b>Fecha publicación: 01/11/2020</b>

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 con IVA	MINUTOS INCLUIDOS	VALOR MINUTO 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:

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
SIN IVA	149	306	465	1.094	1.565
IVA INCLUIDO	178	364	553	1.302	1.862

**\*Requiere suscripción**

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

	<b>Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento A2020-11-0007</b>  <b>Fecha publicación: 01/11/2020</b>

*\*\* 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	Redes
<b>Triple Play TV Clásica con 3 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión Clásica con 1 deco + Internet 3 Megas. *cuenta con un descuento del 20% sobre el cargo básico por 12 meses.	Solo aplica para cobertura REDCO
<b>Triple Play TV Clásica con 5 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión Clásica con 1 deco + Internet 5 Megas. *cuenta con un descuento del 20% sobre el cargo por 12 meses.	Solo aplica para cobertura REDCO
<b>Triple Play TV Clásica con 10 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión Clásica con 1 deco + Internet 10 Megas. *cuenta con un descuento del 20% sobre el cargo básico por 12 meses.	Solo aplica para cobertura REDCO
<b>Triple Play TV Clásica HD con 30 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + TV Clásica HD con 2 decos HD + Internet 30 Megas. *Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses.	Solo aplica para cobertura HFC y GPON. En GPON solo aplica para cliente existente.
<b>Triple Play TV Clásica HD con 60 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + TV Clásica HD con 2 decos HD + Internet 60 Megas *Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses en cobertura HFC	Solo aplica para cobertura HFC y GPON
<b>Triple Play One 1.0 con 120 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión One 1.0 con 1 Deco Lite Zapper + 1 Deco HD ( DTA) + Internet 120 Megas. *Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses	Solo aplica para cobertura HFC
<b>Triple Play One DVR 1.0 con 300 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión One DVR 1.0 con 1 Deco Lite DVR + 1 Deco HD ( DTA) + Internet 300 Megas. *Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses	Solo aplica para cobertura HFC
<b>Triple Play One Elite 1.0 con 120 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión One Elite 1.0 con 1 Deco Gateway + 1 Deco Mini + Internet 120 Megas. *Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses	Solo aplica para cobertura HFC
<b>Triple Play One Elite 1.0 con 300 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión One Elite 1.0 con 1 Deco Gateway + 1 Deco Mini + Internet 300 Megas.	Solo aplica para cobertura HFC

	<b>Términos y Condiciones</b> <b>OFERTA TIGO HOGAR</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento</b> <b>A2020-11-0007</b>  <b>Fecha publicación: 01/11/2020</b>

	*Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses	
<b>Triple Play TV Clásica HD con 120 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión Clásica HD con 2 decos HD + Internet 120 Megas.	Solo aplica para cobertura GPON
<b>Triple Play TV Clásica HD con 300 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión Clásica HD con 2 decos HD + Internet 300 Megas.	Solo aplica para cobertura GPON

✓ **Dúo Play Televisión + Internet**

Ofertas	Detalle de Oferta	Redes
<b>Dúo Play TV Clásica con 3 Megas</b>	Televisión Clásica con 1 deco + Internet 3 Megas. *cuenta con un descuento del 20% sobre el cargo básico por 12 meses.	Solo aplica para cobertura REDCO
<b>Dúo Play TV Clásica con 5 Megas</b>	Televisión Clásica con 1 deco + Internet 5 Megas. *cuenta con un descuento del 20% sobre el cargo básico por 12 meses	Solo aplica para cobertura REDCO
<b>Dúo Play TV Clásica con 10 Megas</b>	Televisión Clásica con 1 deco + Internet 10 Megas. *cuenta con un descuento del 20% sobre el cargo básico por 12 meses.	Solo aplica para cobertura REDCO
<b>Dúo Play TV Clásica HD con 30 Megas</b>	TV Clásica HD con 2 decos HD + Internet 30 Megas. *Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses.	Solo aplica para cobertura HFC y Gpon. En GPON solo aplica para cliente existente.
<b>Dúo Play TV Clásica HD con 60 Megas</b>	TV Clásica HD con 2 decos HD + Internet 60 Megas. *Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses en cobertura HFC	Solo aplica para cobertura HFC y GPON
<b>Dúo Play One 1.0 con 120 Megas</b>	Televisión One 1.0 con 1 Deco Lite + 1 Deco HD (DTA) + Internet 120 Megas *Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses	Solo aplica para cobertura HFC
<b>Dúo Play One DVR 1.0 con 300 Megas</b>	Televisión One DVR 1.0 con 1 Deco Lite DVR + 1 Deco HD (DTA) + Internet 300 Megas. *Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses	Solo aplica para cobertura HFC
<b>Dúo Play One Elite 1.0 con 120 Megas</b>	Televisión One Elite con 1 Deco Gateway + 1 Deco Mini + Internet 120 Megas. *Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses	Solo aplica para cobertura HFC
<b>Dúo Play One Elite 1.0 con 300 Megas</b>	Televisión One Elite con 1 Deco Gateway + 1 Deco Mini + Internet 300 Megas. *Cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses	Solo aplica para cobertura HFC
<b>Dúo Play TV Clásica HD con 120 Megas</b>	Televisión Clásica HD con 2 decos HD + Internet 120 Megas.	Solo aplica para cobertura Gpon
<b>Dúo Play TV Clásica HD con 300 Megas</b>	Televisión Clásica HD con 2 decos HD + Internet 300 Megas.	Solo aplica para cobertura Gpon

	<b>Términos y Condiciones</b> <b>OFERTA TIGO HOGAR</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento</b> <b>A2020-11-0007</b>  <b>Fecha publicación: 01/11/2020</b>

✓ Dúo Play Telefonía + Internet

Ofertas	Detalle de Oferta	Redes
<b>Dúo Play Telefonía Local con 5 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + Internet 5 Megas *cuenta con un descuento del 20% sobre el cargo básico por 12 meses.	Solo aplica para cobertura REDCO
<b>Dúo Play Telefonía Local con 10 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + Internet 10 Megas. *cuenta con un descuento del 20% sobre el cargo básico por 12 meses.	Solo aplica para cobertura REDCO
<b>Dúo Play Telefonía Local con 30 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + Internet 30 Megas *Cuenta con un descuento del 20% por 12 meses	Solo aplica para cobertura HFC y Gpon. En GPON solo aplica para cliente existente.
<b>Dúo Play Telefonía Local con 60 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + Internet 60 Megas *Cuenta con un descuento del 20% por 12 meses en cobertura HFC y 25% por 12 meses en cobertura GPON.	Solo aplica para cobertura HFC y Gpon
<b>Dúo Play Telefonía Local con 120 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + Internet 120 Megas *Cuenta con un descuento del 30% por 12 meses en cobertura GPON	Solo aplica para cobertura HFC y Gpon
<b>Dúo Play Telefonía Local con 300 Megas</b>	Telefonía Local Ilimitada + Internet 300 Megas *Cuenta con un descuento del 25% por 12 meses en cobertura GPON	Solo aplica para cobertura HFC y Gpon

✓ Dúo Play Televisión + Telefonía


Ofertas	Detalle de Oferta	Redes
<b>Dúo Play TV Clásica con Telefonía Local</b>	Televisión Clásica con 1 Deco + Telefonía Local Ilimitada	Solo aplica para cobertura REDCO
<b>Dúo Play TV Clásica HD con Telefonía Local</b>	Televisión Clásica HD con 2 Deco HD + Telefonía Local Ilimitada	Solo aplica para cobertura HFC y GPON

✓ Individual de Televisión

Ofertas	Redes
<b>TV Clásica</b>	Solo aplica para cobertura REDCO
<b>Clásica HD</b>	Solo aplica para cobertura HFC y GPON
<b>Clásica HD Plus</b>	Solo aplica para cobertura HFC

✓ Individual de Internet

Ofertas	Redes
<b>3 Megas</b>	Solo aplica para cobertura REDCO
<b>5 Megas</b>	Solo aplica para cobertura REDCO
<b>10 Mehas</b>	Solo aplica para cobertura REDCO
<b>30 Megas</b>	Solo aplica para cobertura HFC y GPON. En GPON solo aplica para cliente existente.

	<b>Términos y Condiciones</b> <b>OFERTA TIGO HOGAR</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento</b> <b>A2020-11-0007</b>  <b>Fecha publicación: 01/11/2020</b>

<b>60 Megas</b>	Solo aplica para cobertura HFC y GPON
<b>120 Megas</b>	Solo aplica para cobertura HFC y GPON
<b>300 Megas</b>	Solo aplica para cobertura HFC y GPON

✓ **Individual de Telefonía**

<b>Ofertas</b>
<b>Telefonía local ilimitada</b>

**Condiciones Generales de las Ofertas**

- 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.
- Las ofertas Triple Play, Dúo Play e Individual, se entregan con Telefonía Local ilimitada, Televisión Digital 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.
- 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. Si el cliente decide suscribir la permanencia mínima, realizará un pago parcial del cargo de conexión en la primera factura, el saldo restante será aplicado a la permanencia mínima.

Tabla Cargos por conexión

CLIENTE NUEVO										
Servicio	Cargo por conexión SIN IVA	Cargo por conexión CON IVA	Costos incrementales SIN IVA	Costos incrementales CON IVA	Permanencia a 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
Individual	\$ 130.913	\$ 155.787	0	0	12	\$ 155.787	\$ 50.000	0%	\$ 105.787	\$ 8.816
Dúo TV+Internet, Dúo TV+TD	\$ 130.913	\$ 155.787	\$ 46.755	\$ 55.638	12	\$ 211.425	\$ 50.000	0%	\$ 161.425	\$ 13.452
Dúo TD + Internet	\$ 130.913	\$ 155.787	\$ 46.755	\$ 55.638	12	\$ 211.425	\$ 50.000	0%	\$ 161.425	\$ 13.452
Trio	\$ 130.913	\$ 155.787	\$ 84.159	\$ 100.149	12	\$ 255.935	\$ 50.000	0%	\$ 205.935	\$ 17.161
CLIENTE ACTUAL										
CON INSTALACIÓN PREVIA DE ALGÚN SERVICIO										
Servicio	Cargo por conexión SIN IVA	Cargo por conexión CON IVA	Costos incrementales SIN IVA	costos incrementales CON IVA	Permanencia a 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
Individual	0	0	\$ 121.562	\$ 144.659	12	\$ 144.659	NA	NA	\$ 144.659	\$ 12.055
Dúo	0	0	\$ 168.317	\$ 200.297	12	\$ 200.297	NA	NA	\$ 200.297	\$ 16.691

	<b>Términos y Condiciones</b> <b>OFERTA TIGO HOGAR</b>	
	<b>Vicepresidencia Hogares</b>	<b>Código documento</b> <b>A2020-11-0007</b>  <b>Fecha publicación: 01/11/2020</b>

- 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 \$50.000 en tríos, dúos y ofertas Individuales, tanto en planes digitales como planes ONEtv. El saldo restante del Cargo de Conexión se difiere en los 12 meses de la permanencia.
- 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.
- El usuario tiene derecho a solicitar el cambio de domicilio de los servicios instalados, es decir, el traslado de estos. La solicitud de traslados se debe realizar por el titular de los servicios a través de los diferentes canales de atención, y debe encontrarse al día en el pago de sus facturas. La solicitud deber realizarse por lo menos 8 días antes del cambio de domicilio, y es posible que el número de telefonía fija asignado cambie.
- El traslado tiene un costo de \$50.000 en tríos, dúos y ofertas Individuales, tanto en planes digitales como planes ONEtv. Las localidades de Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal, La Virginia, Cartago, La Tebaida, Montenegro, Quimbaya, Ibagué Manizales, Villamaría, Chinchiná, Armenia, Calarcá, Circasia y Buga, contarán con una promoción del 100% de descuento sobre el valor de traslado.