

## **TABLA DE CONTENIDO DE EXTRASALDOS**

1. ADELANTA SALDO
2. ADELANTA TU PAQUETE
3. COMPARTE TU SALDO Y/O PIDE SALDO
4. MINUTO SALVAVIDAS

# EXTRASALDOS TIGO

## Adelanta saldo

Términos y condiciones

Promoción Vigente hasta el 31 de julio 2019

Con Adelanta Saldo Tigo no pares de hablar, mensajear o navegar cuando se acabe el saldo de tu recarga.

En Prepago Tigo el saldo adelantado se te descontará de tu próxima recarga y en Cuenta Control, el valor del saldo adelantado será cobrado en tu próxima factura.

¿Cómo adquirir el servicio?

- Ingresa al menú en pantalla marcando desde tu equipo \*111#.
- Selecciona la opción Extra Saldo o Me Quede Sin Saldo en caso de que seas Cuenta Control.
- Selecciona la opción Adelanta Saldo

¿Cuánto saldo se puede adelantar y cuál es la tarifa?

### USUARIOS CUENTA CONTROL

El usuario podrá solicitar el servicio Extra Saldo las veces que lo requiera hasta cumplir con el límite de préstamo máximo establecido por mes, este valor depende del plan control al que se encuentre inscrito el usuario y corresponde al 20% de su cargo básico. El valor del servicio es de \$200 por cada solicitud hasta llegar al límite permitido.

El sistema cargará a la factura del siguiente mes el valor del saldo solicitado y los cobros por cada solicitud efectuada. Ejemplo: si el usuario solicitó el servicio de Extra Saldo 2 veces durante el último mes por valor de \$2.000, recibirá un cobro adicional a su cargo básico de \$400 por las 2 solicitudes del servicio y \$4.000 por el saldo adelantado.

Cuando uses tu saldo adelantado, aplicarán las tarifas de voz, mensajes de texto y navegación correspondientes a tu plan.

- Los usuarios con Plan Control podrán estar beneficiados desde el momento que se activen.
- El cupo máximo por mes que puede utilizar un usuario cuenta control, dependerá del plan que el cliente tenga activo: un usuario cuenta control podrá utilizar mensualmente hasta el 20% del valor de su cargo Básico.
- El usuario podrá usar el servicio Adelanta Saldo las veces que lo requiera siempre y cuando se encuentre al día en sus facturas y hasta el límite máximo disponible de acuerdo con su cargo básico. Cada vez que se solicite el servicio tendrá un valor de \$200 incluido IVA.

- El valor de \$200 incluido IVA por concepto del servicio se cobra cada vez que el cliente solicite un monto de Extra saldo.
- El saldo adelantado tiene el mismo comportamiento de su cargo básico, es decir, si está inscrito en la promoción tu saldo NO vence, el saldo adelantado se acumulará al saldo que no ha consumido y hará parte de esta promoción.
- Cuando uses tu Tigo, primero se descontarán los recursos de tu saldo adelantado y luego los de tu plan.
- Si el usuario cambia su plan a cuenta control no pierde el saldo adelantado
- Si el usuario Cambio su plan a Pospago pierde el saldo adelantado
- Si el usuario cambia su SIM no pierde el saldo adelantado
- Si el usuario cambia su número Móvil pierde el saldo adelantado
- Si el usuario cambia el número de serial del equipo (IMEI) no pierde el saldo adelantado.

#### USUARIOS PREPAGO

Los usuarios con plan prepago pueden utilizar el servicio a partir del 2do mes de antigüedad en la compañía; el valor del préstamo máximo asignado a cada usuario se define de acuerdo con su clasificación de scoring; esta clasificación depende del promedio de recargas realizadas y hábitos de pago por cada usuario durante los últimos 2 meses.

CATEGORIA / SCORING	Cupo Máximo de Préstamo
A	1100
B	1100
C	1100
D	1100
E	1100
F	1100
G	1100

H	1100
I	1100
A3	3300
A4	5500
A5	11000
A6	16500
B3	3300
B4	5500
B5	11000
B6	13200
C3	3300
C4	5500
C5	11000
C6	13200
D3	3300
D4	5500
D5	7700

D6	7700
E3	3300
E4	5500
E5	5500
E6	8800
F2	1100
F3	1100
F4	2200
F5	3300
F6	7700
G2	1100
G3	1100
G4	2200
G5	3300
G6	3300
H2	1100
H3	1100

H4	1100
H5	2200
H6	2200
I3	1100
I4	1100
I5	1100
I6	1100

\*El valor del servicio es el 10% sobre el valor prestado por el usuario y se descontará del saldo adelantado en el caso de que el usuario no cuente con saldo suficiente en su cuenta para pagar el servicio.

Cuando uses tu saldo adelantado, aplicarán las tarifas de voz, mensajes de texto y navegación correspondientes a tu plan.

- Los usuarios con Plan Prepago podrán beneficiarse siempre que cuenten con un periodo de permanencia en la compañía de más de 2 meses a la fecha en la cual se calcule el scoring.
- Un usuario prepago no podrá usar el servicio por segunda vez, hasta que haya pagado el primer servicio a través de una recarga.
- El cupo se le dará a cada usuario de acuerdo con su calificación de scoring, dicha clasificación variará de acuerdo con el monto promedio de recargas realizados por el usuario durante los últimos 2 meses, por tal razón el cupo variará mensualmente dependiendo del valor promedio de su recarga de los 2 últimos meses. Tigo se reserva el derecho a cambiar scoring en el momento que lo estime oportuno.
- Tigo se reserva el derecho de seleccionar los parámetros para la clasificación de usuarios.
- La obligación de pago contraída a través de Adelanta tú saldo se hace exigible en el momento de activación de los recursos adelantados por el usuario
- El valor de la solicitud depende del valor del saldo adelantado y del score al que pertenece cada usuario, el cual ya incluye el IVA y se descuenta del saldo adelantado en el caso de que el usuario no tenga saldo suficiente en su cuenta para pagar el valor del servicio.

- El valor del servicio y del saldo adelantado se descontará en la siguiente recarga realizada por el usuario.
- En el evento en que Tigo técnicamente no pueda realizar el cobro de forma inmediata, cuando el usuario realiza una recarga ya que el usuario consume todo su saldo de manera inmediata, Tigo le cobrará en la siguiente recarga; si el usuario consume parte de su saldo y el excedente es menor de \$990, la plataforma intentará realizarle cobros parciales de menor valor (\$800, \$700,\$600... etc.), en caso que no se pueda cobrar el valor total del servicio, el valor adeudado será cobrado en la siguiente recarga que realice el usuario. Sin embargo, para poder solicitar saldo nuevamente, la deuda debe estar completamente al día.
- El saldo adelantado tiene un vencimiento de 6 meses, de tal forma que, si no es usado en dicho término, el saldo expirará y Tigo no le devolverá el saldo, ni el valor del servicio pagado por el usuario.
- El conteo de los 6 meses de vigencia del saldo adelantado empezará cada vez que el usuario vuelva a usar el servicio. En caso de que el Usuario use nuevamente el servicio y tenga un acumulado de saldos adelantados anteriormente, que no hayan vencido, estos saldos tendrán nuevamente vigencia de 6 meses.
- Cuando uses tu Tigo, primero se descontarán los recursos de tu saldo adelantado y luego el de tus recargas.
- Si el usuario cambia su plan a cuenta control no pierde el saldo adelantado que no haya consumido al momento de realizar el cambio.
- Si el usuario Cambia su plan a Pospago pierde el saldo adelantado
- Si el usuario cambia su SIM no pierde el saldo adelantado
- Si el usuario cambia el número de la línea pierde el saldo adelantado
- Si el usuario cambia el número de serial del equipo (IMEI) no pierde el saldo adelantado

## **Adelanta tu paquete**

Términos y condiciones

Promoción Vigente hasta el 31 de julio 2019

Aplican términos y condiciones establecidos por cada paquete

Los usuarios con Plan Prepago sin incluir Arma Tu Plan, podrán beneficiarse siempre que cuenten con un periodo de permanencia en la compañía de más de 2 meses.

Los paquetes se le podrán adelantar a cada usuario de acuerdo con su calificación de scoring, dicha clasificación variará de acuerdo con el monto promedio de recargas realizados por el usuario durante los últimos 2 meses.

Un usuario prepago no podrá usar el servicio por segunda vez, hasta que haya pagado el primer servicio a través de una recarga.

Tigo se reserva el derecho de seleccionar los parámetros para la clasificación de usuarios.

El valor del servicio corresponde al 10% del paquete adelantado.

El valor del servicio y del paquete adelantado se descontará en la siguiente recarga realizada por el usuario.

La obligación de pago contraída a través de Adelanta tú paquete se hace exigible en el momento de activación de los recursos adelantados por el usuario

En el evento en que Tigo técnicamente no pueda realizar el cobro de forma inmediata, cuando el usuario realiza una recarga ya que el usuario consume todo su saldo de manera inmediata, Tigo le cobrará en la siguiente recarga; si el usuario consume parte de su saldo y el excedente es menor de \$900, la plataforma intentará realizarle cobros parciales de menor valor (\$800, \$700,\$600... etc.), en dado que no se pueda cobrar el valor total del servicio, el valor adeudado será cobrado en la siguiente recarga que realice el usuario, sin embargo, para poder solicitar saldo nuevamente, la deuda debe estar completamente al día.

Si el usuario cambia su plan a cuenta control no pierde el paquete adelantado

Si el usuario Cambio su plan a Pospago pierde el paquete adelantado

Si el usuario cambia su SIM no pierde el paquete adelantado

Si el usuario cambia el número de la línea pierde el paquete adelantado

Si el usuario cambia el número de serial del equipo (IMEI) no pierde el paquete adelantado

Los paquetes que podrás adelantar son los siguientes:

Producto	Como activarlo		Tarifas	
	Código corto	Palabra clave	Valor del paquete	Tarifa de este servicio
Paquete navegación 40MB	201	prestame	\$ 999	\$ 100
Paquete 50 Minutos + 10 SMS A Tigo	617	prestame	\$ 3.000	\$ 300
Paquete 7 Minutos + 3 SMS Todo Destino	594	prestame7	\$ 1.000	\$ 100
Paquete 40 Minutos + 10 SMS a Tigo	869	prestame	\$ 2.000	\$ 200

Internet Total 2días o 140MB	204	prestame120	\$ 2.900	\$ 290
------------------------------	-----	-------------	----------	--------

\*El valor del paquete más el valor del servicio será descontado de tu próxima recarga.

## **Comparte y Pide Saldo**

Términos y condiciones

### ***Comparte saldo***

Promoción Vigente hasta el 31 de julio 2019

El valor de la transacción es de \$249 (IVA incluido) y se le cobrara al usuario que recibe el saldo descontándolo del dinero transferido, es decir, si se transfiere \$1.200, el usuario recibirá \$951.

El servicio Comparte Saldo, solo puede ser utilizado por usuarios cuenta control y usuarios prepago.

Los bonos de recargas, los Paquetes promocionales, las Bolsas y los recursos del cargo básico (para el caso de cuenta control), no pueden ser transferidos, UNICAMENTE se puede transferir el saldo correspondiente a recargas.

Puedes transferir mínimo \$500 pesos y máximo \$20.000 pesos por día, puedes hacerlo en 3 transacciones, cada transferencia tiene un valor de \$249 pesos IVA incluido.

El saldo compartido podrá ser utilizado en cualquier momento y no tiene una vigencia de uso determinada, salvo que la línea sea clasificada como inactiva por no presentar ningún movimiento dentro de un término de 90 días, en este caso se perdería el saldo de la recarga.

Si el usuario prepago o cuenta control que recibe la recarga cambia su plan a Pospago sin haber utilizado la recarga que le fue compartida, la pierde.

Si el usuario que recibe la recarga compartida cambia su SIM no pierde su saldo disponible.

Si el usuario que recibe la recarga compartida cambia su número telefónico pierde la recarga.

### ***Pide saldo***

Promoción Vigente hasta el 31 de julio 2019

No requiere suscripción

Los cambios de plan no afectan este servicio por lo que el usuario podrá continuar utilizándolo desde que sea plan Prepago o Cuenta Controlada

Mientras la línea esté suspendida el usuario no podrá utilizar el servicio» No es posible que el usuario cancele el servicio. Puede bloquear para que el usuario no le solicite saldo y es posible bloquear que nadie te solicite saldo

Los cambios de número no afectan este servicio, por lo que el usuario podrá continuar utilizándolo

La cesión de contrato no afecta el servicio

El servicio lo pueden utilizar los usuarios Prepago

No hay costo asociado cuando se envía el mensaje solicitando saldo

El costo del servicio es de \$59 y se le descuenta a quién recibe. Ejemplo de un envío de \$1.000. Al usuario que recibe, le llegan \$941

No se puede trasladar saldo a otro operador. Funciona para móviles prepago o cuenta controlada Tigo

Al trasladar el dinero no entrega bonos

No es posible trasladar saldo a una línea que haya sido desconectada

El usuario Cuenta Controlada no puede trasladar saldo de su cargo básico y es posible trasladar del saldo de recargas que haya realizado

Los montos posibles de trasladar son:

- \$ 1.000
- \$ 2.000
- \$ 3.000
- \$ 5.000
- \$ 10.000

Puedes trasladar máximo \$30.000 por día, en tres transacciones con montos a partir de \$10.000 ó realizar un solo traslado con el monto total de \$30.000.

Tigo se reserva el derecho de seleccionar a los usuarios para los cuales estará disponible el servicio.

## **Minuto salvavidas**

Términos y condiciones

Promoción Vigente hasta el 31 de julio 2019

Los minutos que puede adelantar cada usuario se definen de acuerdo con su clasificación de scoring, la cual se calcula en base al promedio de recargas de cada usuario durante los últimos 2 meses. En la siguiente tabla encontraras el detalle de los recursos y tarifas que le corresponden a cada clasificación:

SCORING	Tarifa	Recursos (Minutos)
A	\$990	2
A3	\$990	2
A4	\$990	2
A5	\$990	2
A6	\$990	2
B	\$990	2
B3	\$990	2
B4	\$990	2
B5	\$990	2
B6	\$990	2
C	\$990	2
C3	\$990	2
C4	\$990	2
C5	\$990	2
C6	\$990	2
D	\$990	2

SCORING	Tarifa	Recursos (Minutos)
D3	\$990	2
D4	\$990	2
D5	\$990	2
D6	\$990	2
E	\$990	2
E3	\$990	2
E4	\$990	2
E5	\$990	2
E6	\$990	2
F	\$990	2
F2	\$990	2
F3	\$990	2
F4	\$990	2
F5	\$990	2
F6	\$990	2
G	\$550	1

SCORING	Tarifa	Recursos (Minutos)
G2	\$550	1
G3	\$550	1
G4	\$550	1
G5	\$550	1
G6	\$550	1
H	\$550	1
H2	\$550	1
H3	\$550	1
H4	\$550	1
H5	\$550	1
H6	\$550	1
I	\$550	1
I3	\$550	1
I4	\$550	1
I5	\$550	1
I6	\$550	1

## SCORING

Usuarios cuenta control

Tarifa

\$550

Recursos (Minutos)

1

- La tarifa tiene IVA incluido y corresponde al valor del servicio y los recursos adelantados.
- La tarifa del servicio será descontada de la próxima recarga realizada por el usuario.
- El Servicio Minuto Salvavidas solo podrá ser utilizado por usuarios PREPAGO Tigo.
- El servicio Minuto Salvavidas tiene una duración máxima de 1 minuto y sólo es válida para comunicarse con otro usuario Tigo.
- La obligación de pago contraída a través de Minuto Salvavidas se hace exigible en el momento de activación de los recursos adelantados por el usuario
- Las tarifas y recursos (minutos) asignados a cada usuario por el servicio Minuto Salvavidas dependen de su scoring. El valor del servicio será descontado de la siguiente recarga que realice el usuario.
- El servicio Minuto Salvavidas tendrá vigencia de uso desde el momento en el que se activa el servicio hasta las 11:59 pm del siguiente día para la realización de la llamada, si el usuario no utiliza el servicio dentro de la vigencia mencionada perderá los recursos y de igual forma el valor del servicio será descontado de la próxima recarga realizada por el usuario.
- El servicio Minuto Salvavidas no puede ser transferido a otro usuario, solo puede ser utilizado por la línea Tigo que realizó la solicitud.
- Si el usuario adquiere el servicio y cambia su plan a cuenta control o pospago sin haberlo utilizado pierde el beneficio, pues el servicio está disponible únicamente para usuarios prepago Tigo.
- Si el usuario realiza la llamada y le contesta el buzón de voz, el Minuto Salvavidas no será descontado si el usuario cuelga antes del aviso de cobro, en el caso que el usuario deje un mensaje de voz el minuto será descontado.
- Si el usuario adquiere el servicio y cambia su SIM no pierde el servicio.
- Si el usuario cambia su número telefónico pierde el servicio.
- Si se cambia el número de serial del equipo (IMEI) conserva el servicio.
- Todos los clientes Prepago, excluyendo a Arma Tu Plan, podrán utilizar una vez agotado los recursos asignados, según scoring, para el minuto salvavidas un Minuto Salvavidas adicional (sobre Giro) por valor de \$550 (Iva incluido). Este minuto adicional tendrá las mismas condiciones y restricciones que un minuto salvavidas normal y podrá ser adquirido de igual forma que este último a través del menú \*111# opción extra saldo luego opción Minuto Salvavidas o enviando un mensaje de texto gratuito al código 822 con la palabra "sos". El valor del servicio será descontado de la siguiente recarga que realice el usuario.