

## Términos y Condiciones Portabilidad

Esta página es propiedad de Colombia Móvil S.A. ESP

Colombia Móvil S.A. E.S.P. NIT 830.114.921- 1, sociedad colombiana, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá en la Calle 26 # 92-32 Bloque G1 Piso 5 PBX: 4435000

### Aceptación de estos Términos y Condiciones de Uso

El usuario de esta página es responsable de leer, conocer y aceptar el uso de los términos y condiciones que se presentan a continuación.

Al hacer uso del portal [www.Tigo.com.co](http://www.Tigo.com.co) usted acepta quedar vinculado por las presentes condiciones y términos de uso. En caso contrario se recomienda no utilizarla.

### Generalidades del proceso de portación

Todos los usuarios de telefonía móvil pueden cambiar de operador. La portabilidad consiste en pasar su línea actual de otro operador con el mismo número a Tigo. Esta portabilidad tardará hasta 3 días hábiles si es exitosa, el usuario deberá tener en cuenta que la SIM de su actual operador dejará de funcionar después de cumplir este tiempo y deberá empezar a usar en su teléfono la SIM Tigo portada.

El usuario ahora podrá realizar la portabilidad a Tigo a través de nuestra página web [www.tigo.co](http://www.tigo.co), teniendo en cuenta lo siguiente:

- Válido únicamente para personas naturales.
- La portabilidad se hará únicamente si se inicia el proceso a través de <https://compras.tigo.com.co/movil/prepago>, <https://compras.tigo.com.co/servicios/prepago> o <https://compras.tigo.com.co/movil/pospago>
- El proceso de portación inicia cuando el usuario recibe el chip y realiza el procedimiento a través del cual manifiesta su voluntad de dar inicio al trámite de portación.
- Para cambiar el número actual a Tigo NO es necesario que el cliente asista a la tienda de su operador actual.
- El usuario no podrá reversar ni anular la portabilidad mientras está en proceso.
- Si por alguna razón desea portarse nuevamente hacia otro operador debe esperar un tiempo de 15 días mínimo para poder realizar el proceso.

#### a. Verificaciones antes de portarse:

- La línea debe estar activa en el operador actual, ya sea en Prepago o Pospago.
- El titular de la línea a portar debe ser quien realice la portación.
- Para que la portación sea exitosa, el cliente debe estar a paz y salvo con el operador ante el cual se hace la solicitud.

#### b. Solicitud de NIP:

- El cliente deberá solicitar el NIP (Número de Identificación Personal) antes de pagar.

- Si el cliente no solicita el NIP no se podrá proceder a solicitar la portación.
- La solicitud del NIP no implica que se realice inmediatamente la portación, ya que este proceso inicia cuando el usuario confirma el recibido del chip y manifiesta su voluntad de realizar el proceso de portación.
- Si el cliente introduce un NIP errado, la solicitud de portación fallará y no se podrá realizar la portación.
- El usuario puede solicitar el NIP en cualquier operador móvil y utilizarlo para portarse a cualquier operador móvil, incluso si lo pidió en un operador diferente al cual se va a portar.
- Si el usuario solicitó un NIP en un proceso anterior al mencionado y lo introduce en este proceso, debe verificar que este no haya sido utilizado en los últimos 10 días.
- El NIP tiene una vigencia de 15 días calendario. Si el NIP introducido por el cliente durante este periodo supera esta vigencia, deberá volver a solicitar un código para continuar con el proceso.
- El usuario podrá hacer máximo 5 reenvíos del NIP durante la vigencia de 15 días.
- Una vez recibido el chip el usuario deberá ingresar a la página [www.tigo.com/pasate](http://www.tigo.com/pasate)
- En esta URL el cliente deberá ingresar la línea a portar y el correo electrónico utilizado en su proceso de compra para confirmar la recepción del chip y su intención de iniciar el proceso de portación.
- Al ingresar esta información se iniciará el trámite de la portación el cual será procesado en un periodo máximo de 3 días hábiles después del envío de los datos anteriormente mencionados.
- Se entiende como día hábil el período comprendido entre las 8:00:00 a.m. y las 4:00:00 p.m. de los días lunes a viernes sin incluir festivos. Todas aquellas solicitudes de portación registradas con posterioridad al período establecido para el día hábil se entenderán presentadas en el día hábil siguiente.
- La solicitud de portación es realizada cuando el usuario confirme que ha recibido el chip y manifieste su intención de dar inicio al proceso de portación a través del envío de los datos arriba citados.
- Si el cliente no ingresa estos datos no se tendrá por realizada la solicitud de portación y por ende no podrá iniciar el proceso de portación.
- Si el cliente ingresa datos errados como una línea donante diferente o un correo electrónico distinto al utilizado en el momento de la compra, no podrá iniciarse la portación.
- Una vez tramitada la solicitud de portación, se tendrá un plazo máximo de 3 días hábiles para recibir una respuesta sobre la viabilidad de la portación.
- Si la portabilidad es exitosa, el cliente recibirá una confirmación a través de mensaje de texto, el cual será enviado a su línea portada.
- Igualmente recibirá un correo electrónico confirmando el nuevo estado de su línea, así como la asignación de los recursos.
- El número portado solo estará vigente con TIGO a partir de la fecha de aceptación de la portación.

#### **Aspectos Particulares:**

#### **Portación Prepago:**

- Para iniciar el proceso de portación, el cliente deberá pagar el paquete prepago desde la página web [www.compras.tigo.com.co](http://www.compras.tigo.com.co) y, una vez reciba el chip pedido ingresar al siguiente enlace: [www.tigo.com.co/pasate](http://www.tigo.com.co/pasate).
- Los recursos adquiridos por el cliente se cargarán a la línea antes de que se realice el proceso de la portación.
- Si la portación falla los recursos se asignarán a la línea Tigo adquirida.

#### **Portación Prepago con Chip Existente:**

- Para iniciar el proceso de portación con chip existente, el cliente deberá tener activa una sim Tigo en prepago a su nombre y el chip del otro operador también deberá estar activo.
- El usuario debe estar a paz y salvo en su operador actual para que la portación no falle.
- El usuario que iniciará el proceso ingresará a <http://transacciones.tigo.com.co/servicios/pasate> y llenará el formulario para la solicitud de portación.
- El usuario podrá consultar su estado de solicitud de portación en <http://transacciones.tigo.com.co/servicios/pasate> en el módulo de consulta.
- La portación será exitosa en los próximos 3 días hábiles después de la solicitud

#### **Portación Pospago:**

- Para iniciar el proceso de portación, el cliente deberá pagar el primer cargo básico del plan pospago desde la página web [www.compras.tigo.com.co](http://www.compras.tigo.com.co) y, una vez reciba el chip pedido ingresar al siguiente enlace: [www.tigo.com.co/pasate](http://www.tigo.com.co/pasate).
- Cuando el cliente desee realizar la portación pospago, deberá efectuar la aceptación del contrato de servicio, así como adjuntar las evidencias solicitadas para activar el plan adquirido.
- Si el cliente no acepta el contrato y no adjunta las evidencias solicitadas, no se iniciará la solicitud de portación.
- Si las evidencias incluidas por el cliente son insuficientes, presentan inconsistencias o no pueden ser verificadas, se contactará al cliente vía correo electrónico para que se realice la corrección.
- Las nuevas evidencias solicitadas deberán ser enviadas por el cliente vía correo electrónico como respuesta a la solicitud de corrección hecha. Si el cliente no envía esta información, no se iniciará la solicitud de portación.
- Si las evidencias son correctas, se iniciará el proceso de solicitud de portación.
- El contrato firmado por el cliente entrará en vigor sólo si la portación es exitosa.
- El contrato firmado por el cliente y por ende los derechos y obligaciones que emanan de este, quedará sometido a la condición suspensiva consistente en que la portación sea exitosa.
- El cliente podrá escoger si desea conservar el plan adquirido en la línea Tigo enviada. Esta consulta se hará vía correo electrónico y la respuesta de esta intención deberá hacerse por el mismo medio.
- Si el cliente escoge conservar el plan adquirido en la línea Tigo enviada, recibirá el contrato con el número que se le haya asignado.

#### **Otros:**

- Si la portación falla, el cliente recibirá un mensaje SMS con la notificación. Igualmente recibirá un correo electrónico confirmando que el proceso falló.

- Para prepago, si la portación falla, se hará la asignación de los recursos a la línea Tigo enviada.
- Una vez rechazada la portación, y si el cliente lo desea, puede volver a solicitar la portación para lo cual debe confirmar vía correo electrónico que esta es su intención.
- Si en ese periodo el NIP se ha vencido, se hará una nueva solicitud de NIP y el cliente debe comunicar vía correo electrónico el NIP que recibió vía SMS al asesor. Sin este código no es posible realizar la solicitud de portabilidad.
- Si el cliente no desea hacer una nueva solicitud o no quiere que se le asignen los recursos a la nueva línea TIGO podrá solicitar vía correo electrónico la devolución de su dinero.
- Para que la devolución sea efectiva, el cliente no podrá haber hecho uso de los recursos y la solicitud deberá hacerse 5 días hábiles después de la notificación de rechazo de la portación.
- Si el cliente solicita la devolución del dinero, el número asignado por Tigo no se podrá utilizar.

### **Precio**

La Portabilidad no tiene ningún costo, realizar el proceso es totalmente gratis. El costo que el cliente cancela durante el proceso de portación a una línea prepago corresponde al monto del paquete prepago que adquiere. Estos precios pueden variar según la oferta vigente.

### **Oferta vigente**

La oferta vigente podrá consultarse en los términos y condiciones de la página.