

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 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 1 día hábil 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, 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
- 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 1 día hábil después del envío de los datos anteriormente mencionados.
- Se entiende como día hábil el período comprendido entre las 6:00:00 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 1 día hábil 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 y, una vez reciba el chip pedido ingresar al siguiente enlace tigo.com.co/activate
- 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

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 y, una vez reciba el chip pedido ingresar al siguiente enlace desde la sim de su actual operador: www.tigo.com.co/activate
- 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.