

CONDICIONES Y RESTRICCIONES PLANES POSPAGO 5.0

Los planes Pospago 5.0 se facturan y cobran el primer mes de manera anticipada y los subsiguientes de manera corriente y periódica cada 30 días. La facturación de los planes Pospago 5.0 puede incluir el cobro de cargos adicionales por servicios adicionales, contenidos o aplicaciones solicitados y aceptados por el usuario, así como el consumo adicional autorizado, los cuales tendrán facturación vencida, las condiciones aplicables a estos servicios son las contenidas en el contrato.

Los recursos del plan estarán disponibles para el usuario para uso y/o satisfacción de sus necesidades propias de comunicación. Colombia Móvil podrá suspender y/o cancelar la línea cuando advierta que está siendo usada para fines comerciales o que se esté realizando un uso abusivo o fraudulento del servicio.

Cambios de plan

Los usuarios que soliciten un cambio de plan hacia los planes Pospago 5.0 recibirán en su siguiente factura el cobro del primer cargo básico de su plan Pospago 5.0 con la entrega de los recursos correspondientes y, según el plan que tenía, podrá ver reflejado, o no, el ajuste del último cargo básico de su plan anterior.

Los usuarios que requieran pasar su línea a la oferta prepago, recibirán los saldos que tengan a favor.

LOS PLANES POSPAGO 5.0 son los siguientes:

| Plan | Cargo Básico | Datos | Voz | SMS | Otros Servicios | |
|---------------------|--------------|--|--|---|--------------------|--|
| | | | | | Seguro Móvil | Música o Video |
| Pospago 5.11 | \$60.000 | 8 GB | Segundos ilimitados a destinos móviles y fijos en Colombia, Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá | Ilimitados a destinos móviles en Colombia | NO aplica | Licencia con cobro adicional |
| Pospago 5.2 | \$75.000 | 25 GB Después de 25GB seguirás navegando a una velocidad de 256 kbps. | | | Seguro de pantalla | Licencia con cobro adicional |
| Pospago 5.3 | \$100.000 | 45GB Después de 45GB seguirás navegando a una | | | Seguro todo riesgo | Licencia de video incluida, con la posibilidad de adquirir licencia de |

| | | | | | | |
|--|--|------------------------|--|--|--|----------------------------|
| | | velocidad de 256 kbps. | | | | música con cobro adicional |
|--|--|------------------------|--|--|--|----------------------------|

DATOS

Velocidad ofrecida en el Plan

Para los Planes 5.2 y 5.3, las velocidades que se entregarán al usuario para los primeros 25 GB y 45 GB respectivamente de consumo, será la siguiente:

| | Cobertura 4G/LTE | Cobertura 3.5 HSPA+/HSDPA | Cobertura 2.5G GPRS/EDGE |
|-----------------------------|------------------|---------------------------|--------------------------|
| Velocidad de descarga hasta | 40.000 Kbps | 1400 Kbps | 128 Kbps |
| Velocidad de subida | 2000 Kbps | 700 Kbps | 64 Kbps |

Para los usuarios con planes 5.2. y 5.3, una vez agotada la capacidad del plan los usuarios podrán seguir utilizando el servicio de datos a una menor velocidad. La velocidad después de 25GB de consumo en el plan 5.2. y 45GB de consumo en el plan 5.3., será de 256 kbps.

La velocidad de navegación percibida podrá variar según la congestión de la red, la intensidad de la señal recibida de acuerdo al lugar donde se encuentre y el equipo móvil utilizado para conectarse a la Red de datos de Tigo. La cobertura por red y el medidor de velocidad se podrán consultar en www.tigo.co. Los planes son para ser usados en el smartphone del usuario; sin embargo, el plan 5.2. y el plan 5.3. tendrán el beneficio de compartir los recursos de datos del plan con otros dispositivos, el plan 5.2. tendrá una capacidad de hasta 25 GB y el plan 5.3. de hasta 45 GB. Una vez alcanzada esta capacidad, el usuario no podrá compartir más recursos. El plan 5.11 no tendrá restricción en la compartición de datos. Tigo se reserva el derecho a optimizar, ajustar y/o restringir, sin previo aviso, el servicio de tethering o compartición de datos con otros dispositivos para mantener/mejorar la experiencia de los clientes.

El servicio de navegación solo estará disponible para smartphones, no aplica para dispositivos Datacard.

El servicio de Internet Tigo Móvil permite navegar en internet de forma inalámbrica. Para el uso de Internet Móvil Tigo se requiere contar con un equipo terminal que soporte tecnología HSPA+, HSDPA o UMTS en la banda de 1900 MHz o banda 4 AWS de 1700 MHz. Este servicio puede ser activado en terminales no adquiridos en Tigo, sin embargo, Tigo no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos dentro de su red 4G/LTE, HSPA+, 3.5G HSDPA y su red 2.5G GPRS/EDGE.

Tigo se reserva el derecho de bloquear protocolos/aplicaciones usados para descargar contenidos que faciliten la violación de derechos de autor o que atenten contra la integridad sexual de niños, niñas y adolescentes.

Tigo se reserva el derecho a optimizar la calidad de video para mantener/mejorar la experiencia de los clientes.

VOZ y SMS

La tarificación de los recursos de voz es por segundos.

Con la voz a Todo Destino, puedes hablar a móviles y fijos en Colombia, Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico.

Las condiciones comerciales de Roaming y Larga Distancia Internacional podrán ser consultadas en www.tigo.co

Llamadas Larga Distancia Internacional (LDI): No tendrán cobro adicional las llamadas realizadas por el prefijo 00414 a Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá. Las llamadas realizadas por prefijos diferentes al 00414 tendrán un cobro adicional al cargo básico. Los usuarios que adquieran paquetes de LDI o las realicen con saldo disponible por demanda aplicarán las tarifas para el resto de destinos que se encuentren vigentes y tendrán cobro adicional en la factura.

El servicio de Roaming Internacional para voz, mensajes de texto y datos, será facturado como un servicio adicional en la factura del mes y no se generará descuento del cargo básico del plan. Este servicio debe ser expresamente solicitado por el usuario. Conoce la oferta en <http://www.tigo.com.co/personas/promocion-roaming-tigo>.

Los SMS ilimitados solo incluyen destinos a móviles en Colombia

OTROS SERVICIOS

Estos planes no incluyen el servicio de Smartapps, ni WhatsApp ni Facebook ilimitado, ni Gratis. Estos planes no incluyen Favoritos

Seguro de Terminales:

| Plan | Coberturas | Eventos | Deducible a cargo del cliente | Origen del Teléfono |
|-------------|------------|---|-------------------------------|--|
| Pospago 5.2 | 1 al año | Seguro de pantalla: Costo de reparación por daño en la pantalla | 30% | Aplica 1 cobertura al año en equipos nuevos y vendidos por Tigo para clientes nuevos o clientes actuales de la base pospago. |
| Pospago 5.3 | 1 al año | Seguro todo riesgo + seguro de pantalla: Hurto calificado, hurto simple, pérdida misteriosa y daño total y 30% del costo de reparación por daño en la pantalla | | |

Vigencia del beneficio: Los Planes 5.2 y 5.3 incluyen el beneficio de seguro de terminales por el término de 1 año, prorrogable al vencimiento, por periodos de 1 mes, salvo que Colombia Móvil notifique al usuario, de manera previa, la eliminación de tal beneficio.

Todos los clientes que adquieran el plan Pospago 5.3 tendrán aseguramiento automático del equipo que hayan comprado en Tigo (equipo en línea nueva o equipo de reposición / renovación para la base de clientes actuales)

Cuando el cliente del plan Pospago 5.3 tenga un siniestro, Tigo le indicará cuál es el equipo por el cual se aprobará la reclamación, el cual corresponderá al equipo que registre el sistema como “equipo con línea nueva” o “equipo con reposición / renovación”

Si el cliente, al recibir la respuesta de Tigo sobre el equipo que se aprueba en la reclamación, no está de acuerdo porque no corresponde con el último teléfono adquirido, podrá presentar evidencia de que el último teléfono adquirido es otro. Para demostrarlo, el único mecanismo autorizado será la factura de Tigo (la cual se podrá adjuntar en la reclamación web).

Los clientes del plan Pospago 5.2 que deseen disfrutar el beneficio de Seguro de Pantalla (beneficio por pantalla rota) deberán hacer su debida inscripción por la aplicación de Axa Colpatría, a través de la cual quedará inscrito el teléfono que será asegurado.

El servicio de Seguro de Terminales es brindado por Axa Colpatría S.A. a través de ACinco SAS. Para garantizar la cobertura del Seguro de Terminales, el usuario deberá seguir todos los pasos descritos en la App seguro Móvil, la cual deberá descargar y hacer el debido proceso de registro del usuario. Sin este registro la aseguradora no responderá por el siniestro.

Las demás condiciones del seguro serán informadas por la Aseguradora y las podrá consultar en el siguiente link www.aseguratucelular.com

Música o Video

Los usuarios pospago con planes Pospago 5.11 y Pospago 5.2 podrán elegir comprar una licencia de Deezer, Deezer Promocional, Amazon Music y/o Amazon Prime Video con consumo de datos del plan, con las siguientes tarifas:

| Meses posteriores a la activación | 0-3 meses | >= 10 meses |
|-----------------------------------|---|-----------------------------|
| Deezer | \$14.900 /mes (tarifa plena) | |
| Deezer Promocional | \$3.000/mes (beneficio promocional 3 meses por \$9.000) | \$14.900/mes (tarifa plena) |

| | | |
|---------------------------|---|---------------------------------|
| Amazon Music | \$0 /mes (beneficio promocional 100% descuento) | \$14.900 /mes (tarifa plena) |
| Amazon Prime Video | \$0 /mes (beneficio promocional 100% descuento) | \$14.900 /mes (tarifa plena) |

Tarifas promocionales y/o de cortesía (0-3 meses) de Amazon Prime Video, Amazon Music, y Deezer Promocional, son válidas para todos los usuarios con los nuevos planes pospago, que no hayan tenido anteriormente este servicio.

Los usuarios Pospago que adquieran el plan Pospago 5.3 tendrán, como beneficio incluido en el plan, la licencia premium de Amazon Prime Video, con consumo de datos. Adicionalmente, tendrán la opción de adquirir con costo adicional la licencia premium de Deezer y/o Amazon Music, a la tarifa señalada anteriormente, con consumo de datos del plan.

Para recibir el beneficio, el cliente deberá estar activo y al día con el pago de su facturación mensual. Si entra en mora, al momento de hacer el pago, recobrará el beneficio que tenga suscrito, siempre y cuando el cliente realice el proceso de activación correspondiente, perdiendo la tarifa promocional en caso de que aplique.

Los usuarios que tengan activo alguna de las licencias disponibles, las perderán en caso de realizar: cambio de número, cambio de plan, cesión de contrato, suspensión parcial, voluntaria, total, suspensión por fraude o suspensión por robo/perdida, terminación del contrato o migración de pospago a prepago. Para volver a disfrutar de esta licencia, el usuario debe estar activo en el plan y realizar nuevamente el proceso de activación del beneficio correspondiente, perdiendo la tarifa promocional en caso de que aplique.

Las licencias tendrán una vigencia mensual y se prorrogarán automáticamente hasta tanto el usuario decida cancelarla a través de Mi Tigo, realice alguna de las posventas a través de las cuales se desactivan automáticamente, o que Colombia Móvil le informe la finalización o sustitución de este beneficio y/o la relación contractual entre Colombia Móvil y el tercero y/o proveedor del servicio objeto del beneficio termine, lo que primero ocurra.

VARIOS

Todos los servicios adicionales que sean obsequiados al cliente serán suspendidos, al igual que los servicios básicos de telefonía como son la voz, SMS y Datos en el evento en que el cliente no pague su cargo básico en el mes correspondiente al consumo de los mismos.

La cobertura de red puede ser consultada en la página web en la sección Cobertura. La velocidad de navegación del usuario que adquiera algún plan con servicio Internet Móvil Tigo, depende de las condiciones de cobertura de Red Tigo en la cual se encuentre el mismo.

Causales de Suspensión del servicio: **1.** Colombia Móvil se reserva la potestad de establecer un cupo de consumo al Suscriptor y/o Usuario para servicios adicionales por cada periodo de facturación y así lo acepta el Suscriptor y/o Usuario y podrá suspender el Servicio, cuando se registre un consumo que supere el cien por ciento (100%) del cupo otorgado o cuando quiera que existan indicios de que la línea está siendo utilizada en alguna forma no autorizada por Colombia Móvil. **2.** Por el rechazo, por cualquier causa, del cargo automático en la tarjeta de crédito o débito ofrecida por el Suscriptor y/o Usuario como forma de pago, así como la devolución, por cualquier causa, del cheque entregado por el Suscriptor y/o Usuario. El Usuario deberá asumir los costos por reconexión a que haya lugar en caso de suspensión voluntaria o por las causales descritas en el contrato o en el presente documento.