	Términos y Condiciones OFERTA GPON y REDCO	
	Vicepresidencia Hogares	Código documento A2020-10-0008 Fecha publicación: 01/10/2020

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA GPON Y REDCO

- Cobertura: EDATEL S.A. Nacional
- Oferta para Triple Play, Duo Play e Individual con Internet, Telefonía local ilimitada y Televisión
- Aplica sólo para tecnologías GPON y REDCO
- No aplica sobre tecnología HFC
- Aplica para clientes nuevos y actuales
- Vigencia: Del 01 al 31 de octubre de 2020
- Estos Términos y Condiciones actualizan los identificados con el código A2020-09-0013

Reconocimiento y Aceptación

EDATEL S.A. operador de telecomunicaciones y prestador de los servicios fijos de telefonía e Internet, y comercializador del servicio de televisión por suscripción prestado por UNE EPM Telecomunicaciones S.A. (UNE TELCO), 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, Internet y Televisión con los planes TV Clásica y TV Clásica HD; Internet en velocidades de 3, 5, 30, 60, 120 y 300 Megas y Telefonía local ilimitada.

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 comercializa los siguientes planes de Televisión en las ofertas Triple Play, Dúo Play e Individual.

PLANES EN REDES GPON

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

Los decodificadores incluidos se entregan en calidad de comodato.

	Términos y Condiciones OFERTA GPON y REDCO	
	Vicepresidencia Hogares	Código documento A2020-10-0008 Fecha publicación: 01/10/2020

PLANES EN REDES REDCO

Señales	Clásica
SD	126
Audio	50
Total con Audio	176
Total, sin Audio	126
Decos Incluidos	1HD

Los decodificadores incluidos se entregan en calidad de comodato.

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	Hasta 4 puntos previo estudio de factibilidad técnica Incluidos los Decos de la oferta
Plan TV Clásica (REDCO)	Hasta 1 Deco	Hasta 2 puntos previo estudio de factibilidad técnica Incluido el Deco 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


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

- Los Paquetes Premium HBO, y/o FOX Premium se pueden adicionar con un costo mensual por paquete de \$32.716 IVA incluido. Durante la vigencia de los presentes términos y condiciones aplica el siguiente descuento:

	Términos y Condiciones OFERTA GPON y REDCO	
	Vicepresidencia Hogares	Código documento A2020-10-0008 Fecha publicación: 01/10/2020

- Para FOX PREMIUM aplica un descuento del 50% sobre el costo mensual del paquete por por 6 meses.

Una vez vencidos los plazos con descuento el cliente continuará pagando la tarifa plena. El valor informado esta sujeto a los incrementos pactados en el contrato.

- 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, requiere tener un televisor con entrada HDMI.
- UNE EPM Telecomunicaciones S.A. como prestador del servicio de TV, 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.
- En redes REDCO para los planes Triple Play Esencial o Triple Play Esencial Plus no se podrán adicionar planes de HD adicionales por condiciones técnicas de disponibilidad y cobertura.

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 Mega	REDCO
5 Megas	5 Megas	1 Mega	REDCO
30 Megas	30 Megas	5 Megas	GPON
60 Megas	60 Megas	10 Megas	GPON
120 Megas	120 Megas	20 Megas	GPON
300 Megas	300 Megas	30 Megas	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, 30 Megas, 60 Megas, 120 Megas y 300 Megas.
- 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.
- 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 Wi-Fi.
- El servicio se garantiza únicamente en la dirección del domicilio en que se instala.
- Para los usuarios del servicio de Internet fijo, no se ha implementado ninguna medida de gestión de tráfico que restrinja o limite la navegación, los protocolos, o la cantidad de datos que pueda

	Términos y Condiciones OFERTA GPON y REDCO	
	Vicepresidencia Hogares	Código documento A2020-10-0008 Fecha publicación: 01/10/2020

descargar, salvo la velocidad contratada del servicio, y el acceso a ciertas páginas o sitios web que por normatividad deben ser bloqueados.

- El usuario podrá realizar la medición de velocidad de su servicio de Internet ingresando al sitio web <https://www.edatel.com.co/> y en la opción de “De Interés para tí” das clic en “Medidor de Velocidad”.
- Para Información referente al control parental del servicio de Internet, ingresa a <http://www.une.com.co/images/compania/documentos/normatividad/politica/seguridad.pdf>

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:


- a. La conexión del dispositivo del Hogar debe estar encendida.
- b. 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.
- c. Entre más equipos estén conectados a la red Wi-Fi del hogar, se percibe una reducción de la velocidad de navegación.
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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 llamando a la línea 018000 401401.

Para conocer los principales factores que limitan la velocidad efectiva de navegación, tanto los que están bajo el control del operador 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.tigoune.co/hc/es/articles/360001626567>

Características de los Planes de Telefonía

Telefonía Local Ilimitada

La Telefonía fija comercializada incluye en su cargo básico minutos ilimitados de telefonía local, y 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

	Términos y Condiciones OFERTA GPON y REDCO	
	Vicepresidencia Hogares	Código documento A2020-10-0008 Fecha publicación: 01/10/2020

operadores tendrán cobro adicional. En caso de que el cliente realice un cambio de plan diferente al Ilimitado, pierde el beneficio de Nuestra Comunidad.

Condiciones Generales del Servicio de Telefonía

1. Para la Telefonía Local Ilimitada en los estratos 1, 2 y 3, no aplica IVA sobre los primeros 325 minutos.
2. 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.
3. Aplica sólo para llamadas realizadas desde una línea residencial fija entregada por EDATEL.
4. 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.
5. 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 – el operador tiene dispuestos.
6. Los minutos adicionales a móviles Tigo y otros operadores a móviles se facturarán con siguiente tarifa:

OPERADOR	TARIFA CON IVA
TIGO	\$ 91.1
OTROS OPERADORES	\$ 92.1

**Tarifas sujetas a incrementos de acuerdo con lo establecido en el contrato*

7. El minuto adicional para realizar llamadas de Larga Distancia Nacional es de \$970 IVA incluido utilizando el prefijo 05. Tarifa sujeta a incrementos de acuerdo con lo establecido en el contrato.
8. 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 incrementos según 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.

	Términos y Condiciones OFERTA GPON y REDCO	
	Vicepresidencia Hogares	Código documento A2020-10-0008 Fecha publicación: 01/10/2020

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	1094	1565
IVA INCLUIDO	178	364	553	1302	1862

***Requiere suscripción**

Tarifas sujetas a incremento según lo establecido en el contrato

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


*** 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.*

Características de las Ofertas

1. Triple Play

Ofertas	Detalle de Oferta
Triple Play TV Clásica con 3 Megas <i>* Solo aplica para cobertura REDCO</i>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión Clásica con 1 deco + Internet 3 Megas. <i>*cuenta con un descuento del 20% sobre el cargo básico por 12 meses.</i>
Triple Play TV Clásica con 5 Megas <i>* Solo aplica para cobertura REDCO</i>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión Clásica con 1 deco + Internet 5 Megas. <i>*cuenta con un descuento del 20% sobre el cargo básico por 12 meses.</i>
Triple Play TV Clásica HD con 30 Megas <i>Solo aplica para cobertura Gpon para cliente existente</i>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión Clásica HD con 2 decos HD + Internet 30 Megas. <i>*cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo por 12 meses.</i>
Triple Play TV Clásica HD con 60 Megas <i>Solo aplica para cobertura Gpon</i>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión Clásica HD con 2 decos HD + Internet 60 Megas. <i>*cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses.</i>
Triple Play TV Clásica HD con 120 Megas <i>Solo aplica para cobertura Gpon</i>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión Clásica HD con 2 decos HD + Internet 120 Megas.
Triple Play TV Clásica HD con 300 Megas <i>Solo aplica para cobertura Gpon</i>	Telefonía Local Ilimitada + Televisión Clásica HD con 2 decos HD + Internet 300 Megas.

	Términos y Condiciones OFERTA GPON y REDCO	
	Vicepresidencia Hogares	Código documento A2020-10-0008 Fecha publicación: 01/10/2020

2. Dúo Play Televisión + Internet


Ofertas	Detalle de Oferta
Dúo Play TV Clásica con 3 Megas <i>* Solo aplica para cobertura REDCO</i>	Televisión Clásica con 1 deco + Internet 3 Megas. *cuenta con un descuento del 20% sobre el cargo básico por 12 meses.
Dúo Play TV Clásica con 5 Megas <i>* Solo aplica para cobertura REDCO</i>	Televisión Clásica con 1 deco + Internet 5 Megas. *cuenta con un descuento del 20% sobre el cargo básico por 12 meses.
Dúo Play TV Clásica HD con 30 Megas <i>Solo aplica para cobertura Gpon para cliente existente</i>	Televisión Clásica HD con 2 decos HD + Internet 30 Megas. *cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses.
Dúo Play TV Clásica HD con 60 Megas <i>Solo aplica para cobertura Gpon</i>	Televisión Clásica HD con 2 decos HD + Internet 60 Megas. *cuenta con un descuento del 10% sobre el cargo básico por 12 meses.
Dúo Play TV Clásica HD con 120 Megas <i>Solo aplica para cobertura Gpon</i>	Televisión Clásica HD con 2 decos HD + Internet 120 Megas.
Dúo Play TV Clásica HD con 300 Megas <i>Solo aplica para cobertura Gpon</i>	Televisión Clásica HD con 2 decos HD + Internet 300 Megas.

3. Dúo Play Telefonía + Internet

Ofertas	Detalle de Oferta
Dúo Play Telefonía Local con 5 Megas <i>* Solo aplica para cobertura REDCO</i>	Telefonía Local Ilimitada + Internet 5 Megas. *cuenta con un descuento del 20% sobre el cargo básico por 12 meses.
Dúo Play Telefonía Local con 30 Megas <i>Solo aplica para cobertura Gpon para cliente existente</i>	Telefonía Local Ilimitada + Internet 30 Megas. *cuenta con un descuento del 20% sobre el cargo básico por 12 meses.
Dúo Play Telefonía Local con 60 Megas <i>Solo aplica para cobertura Gpon</i>	Telefonía Local Ilimitada + Internet 60 Megas. *cuenta con un descuento del 20% sobre el cargo básico por 12 meses.
Dúo Play Telefonía Local con 120 Megas <i>Solo aplica para cobertura Gpon</i>	Telefonía Local Ilimitada + Internet 120 Megas
Dúo Play Telefonía Local con 300 Megas <i>Solo aplica para cobertura Gpon</i>	Telefonía Local Ilimitada + Internet 300 Megas

4. Dúo Play Televisión + Telefonía

Ofertas	Detalle de Oferta
Dúo Play TV Clásica con Telefonía Local <i>* Solo aplica para cobertura REDCO</i>	Televisión Clásica con 1 Deco + Telefonía Local Ilimitada
Dúo Play TV Clásica HD con Telefonía Local <i>*Solo aplica para cobertura Gpon</i>	Televisión Clásica HD con 2 Decos HD + Telefonía Local Ilimitada

	Términos y Condiciones OFERTA GPON y REDCO	
	Vicepresidencia Hogares	Código documento A2020-10-0008 Fecha publicación: 01/10/2020

5. Individual de Televisión

Ofertas
TV Clásica
TV Clásica HD

6. Individual de Internet


Ofertas
3 Megas <i>* Solo aplica para cobertura REDCO</i>
5 Megas <i>*Solo aplica para cobertura Gpon</i>
30 Megas <i>*Solo aplica en Gpon para cliente existente</i>
60 Megas <i>*Solo aplica en Gpon</i>
120 Megas <i>*Solo aplica en Gpon</i>
300 Megas <i>*Solo aplica en Gpon</i>

7. Individual de Telefonía

Ofertas
Telefonía local ilimitada

Condiciones Generales de las Ofertas

- Los Clientes Nuevos y los Clientes Actuales que adquieran uno o dos productos nuevos para conformar una oferta Triple Play (Telefonía + Televisión + Internet) o el Dúo Play de Internet + Televisión 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, esta promoción se denomina Smart Promo 1.0.
- Las ofertas Triple Play, Dúo Play e Individual, se entregan con Telefonía Local ilimitada, Televisión Digital o IPTV e 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.

	Términos y Condiciones OFERTA GPON y REDCO	
	Vicepresidencia Hogares	Código documento A2020-10-0008 Fecha publicación: 01/10/2020

- Las tarifas según la oferta de interés se pueden consultar en <https://www.tigo.com.co/cotizador> de acuerdo con las localidades de cobertura del operador.
- El cliente podrá elegir en adquirir ofertas con o sin permanencia mínima. En caso de que el cliente no elija suscribir cláusula de permanencia, 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.

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 mínima (Meses)	Total Cargo Conexión CON IVA	Valor (por mes) a pagar por terminación anticipada
Individual	\$ 130.913	\$ 155.787	0	0	12	\$ 155.787	\$ 12.982
Dúo TV+Internet, Dúo TV+TO	\$ 130.913	\$ 155.787	\$ 46.755	\$ 55.638	12	\$ 211.425	\$ 17.619
Dúo TO + Internet	\$ 130.913	\$ 155.787	\$ 46.755	\$ 55.638	12	\$ 211.425	\$ 17.619
Trio	\$ 130.913	\$ 155.787	\$ 84.159	\$ 100.149	12	\$ 255.935	\$ 21.328
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 mínima (Meses)	Total Cargo Conexión CON IVA	Valor (por mes) a pagar por terminación anticipada
Individual	0	0	\$ 121.562	\$ 144.659	12	\$ 144.659	\$ 12.055
Dúo	0	0	\$ 168.317	\$ 200.297	12	\$ 200.297	\$ 16.691

- Ofertas sujetas a cobertura y a disponibilidad técnica.
- Oferta sujeta a validación de calidad de red, a la cobertura en cada ciudad.