

Condiciones y restricciones Roaming Pospago

- Oferta de tarifas vigente hasta el **31 Mayo del 2019**.

- Cobertura:

Zona 1: América y top mundo:

En los siguientes países el paquete de datos diario incluye 100MB y la tarifa del minuto de voz es de \$ 1.170 (tarifa ya incluye IVA del 19% e Impuesto al consumo de 4%): *Alemania, Argentina, Australia, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, China, Corea del Sur, Costa Rica, Croacia, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Grecia, Guatemala, Holanda, Honduras, Hong Kong, Hungría, Irlanda, Israel, Italia, Japón, Malta, México, Nicaragua, Nueva Zelanda, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Reino Unido, República Checa, , Rumania, Sudáfrica, Suiza, Turquía, Uruguay, Venezuela.*

Zona 2: Otros países:

En los siguientes países el paquete de datos diario incluye 15MB y la tarifa del minuto de voz es de \$ 3.000 (tarifa ya incluye IVA del 19% e Impuesto al consumo de 4%): *Bélgica, Francia, Jamaica, Luxemburgo, Rusia, Suecia, República Dominicana* y demás países donde Tigo tenga convenios suscritos para prestar Roaming Internacional

- La activación de Roaming está sujeta a las políticas de antigüedad, crédito y cartera vigentes.
- Colombia Móvil S. A. E. S. P. se reserva el derecho de modificar la cobertura en cualquier momento cuando detecte fraude que impacte el servicio de la red de uno o varios operadores en determinado país, o cuando finalice el convenio que Colombia Móvil S.A. E.S.P. tenga suscrito con un operador internacional a través del cual se presta el servicio roaming en determinado país.
- El valor de los mensajes de texto enviado es \$300 IVA incluido en países de Cobertura Zona 1 y \$600 IVA incluido en países de Cobertura Zona 2. El valor del mensaje de texto recibido: \$0 IVA incluido.
- Una vez alcanzada la capacidad diaria de datos, la misma se restablecerá al día siguiente a las 00:00 hora de Colombia.
- Las llamadas a las líneas de atención Tigo no tienen costo. El número de atención es el + 57 300 330 3330.
- Las llamadas hechas a líneas de emergencia (GSM Emergency Worldwide Number) hechas en Roaming no tienen costo.
- Los cobros de los consumos por Voz, Datos y SMS enviados en Roaming se realizarán como cargo adicional a su factura del mes y no se generará descuento del plan básico.
- Las llamadas realizadas al buzón de voz generan cobro de llamada saliente. El funcionamiento del código corto para llamar al buzón de voz (*123) no se garantiza en Roaming, en su lugar, para llamar al buzón de voz estando en Roaming, el usuario deberá marcar el número largo: +57 300 300 00 00
- Las llamadas a las líneas de atención no tienen costo. El número de atención es el + 57 300 330 33 30

- La activación del servicio de Roaming el usuario puede hacerlo a través del menú USSD *111# opción Servicios, por IVR o Call Center marcando *300, Mi cuenta Tigo en Página web, Chat de página Web de Tigo, Chat de Tigo APP, Facebook (Tigo Colombia), Twitter (@Tigo_Colombia), acercándose a un Centro de Experiencia Tigo, o AQUÍ.
- El usuario dentro del proceso de activación, podrá escoger el número de días que desea tener el servicio activo; igualmente el usuario podrá modificar en cualquier momento el número de días escogido inicialmente.
- El usuario dentro del proceso de activación, podrá escoger el límite de consumo en datos que desea tener en Roaming; igualmente el usuario podrá modificar en cualquier momento el límite de consumo en datos escogido inicialmente.
- Si se ha llegado al límite de gasto en datos elegido por el usuario en el momento de la activación, el servicio de datos en Roaming quedará suspendido y el usuario podrá volver a utilizarlo modificando la activación a través del menú USSD *111# opción Servicios, por IVR o Call Center marcando *300, Mi cuenta Tigo en página web, Chat de página Web de Tigo, Chat de Tigo APP, Facebook (Cuenta oficial “Tigo Colombia”), Twitter (Cuenta oficial @Tigo_Colombia) acercándose a un Centro de Experiencia Tigo, o AQUÍ.
- Para la prestación del servicio de Roaming y una vez solicitado el servicio, se realizará consulta en centrales de riesgo conforme a la autorización por parte del usuario al momento de suscripción del contrato.
- Para solicitar la activación del servicio de Roaming el usuario debe contar con score A, B, F, G o C, H, y J estos tres últimos deben contar con 2 meses de antigüedad en la compañía.
- El usuario podrá cancelar el servicio de Roaming cuando lo desee a través de los mismos canales dispuestos para la activación del servicio.
- Las tarifas de voz aplican para cualquier llamada (entrante o saliente) e incluyen impuestos en caso de existir.
- El servicio de datos Roaming será suspendido una vez se alcance el límite de gasto en datos elegido por el usuario en el momento de la activación, en caso de que se haya definido. El cliente deberá solicitar la modificación del servicio para definir un nuevo límite de gasto en datos o un consumo sin límite en este sentido.
- Tigo se reserva el derecho a suspender el servicio Roaming Internacional de una línea si se observa un consumo en voz acumulado superior al 150% del promedio de monto de facturación mensual.
- El servicio Roaming podrá ser cancelado por una suspensión asociada a cartera, uso inmoderado de Roaming o uso asociado a fraude, entendiéndose esto, pero no limitándose a: alto consumo de voz, uso prolongado del servicio (mayor a 60 días consecutivos) y cualquier práctica que se catalogue como fraudulenta por el operador de la red internacional visitada sobre la cual haga uso del servicio Roaming y/o el área de Riesgo Tecnológico de Tigo.