

# 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                                             | Música o Video                                                                                                   |
|-----------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Pospago 5.0.<br>Fid. Plus   | \$35.000     | 25 GB                                                                                   | Segundos<br>Ilimitados<br>a destinos<br>móviles y<br>fijos en<br>Colombia,<br>Estados Unidos,<br>Puerto Rico<br>y Canadá | Ilimitados a<br>destinos móviles<br>en Colombia | Licencia con<br>cobro adicional                                                                                  |
| Pospago 5.0<br>Fidelización | \$45.000     | 35 GB                                                                                   |                                                                                                                          |                                                 |                                                                                                                  |
| Pospago 5.11                | \$60.000     | 60 GB                                                                                   |                                                                                                                          |                                                 |                                                                                                                  |
| Pospago 5.2                 | \$75.000     | 85 GB<br>Después de<br>85 GB<br>seguirás<br>navegando a<br>una velocidad<br>de 256 kbps |                                                                                                                          |                                                 |                                                                                                                  |
| Pospago 5.3.<br>Descuento   | \$90.000     | Ilimitado                                                                               |                                                                                                                          |                                                 | Licencia de video<br>incluida, con la<br>posibilidad de<br>adquirir licencia<br>de música con<br>cobro adicional |
| Pospago 5.3                 | \$100.000    | Ilimitado                                                                               |                                                                                                                          |                                                 |                                                                                                                  |

Datos

Velocidad ofrecida en los planes:

|                             | Cobertura 4G/LTE+ | Cobertura 4G/LTE | Cobertura 3.5 HSPA+/HSDPA | Cobertura 2.5G GPRS/EDGE |
|-----------------------------|-------------------|------------------|---------------------------|--------------------------|
| Velocidad de descarga hasta | 250 Mbps          | 40Mbps           | 1.4Mbps                   | 0.1Mbps                  |
| Velocidad de subida hasta   | 50 Mbps           | 5Mbps            | 0.5Mbps                   | 0.06Mbps                 |

Para los usuarios con el plan 5.2., una vez agotada la capacidad del plan podrán seguir utilizando el servicio de datos a una menor velocidad. La velocidad después de 85 GB de consumo en el plan 5.2. 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](http://www.tigo.co). Los planes son para ser usados en el smartphone del usuario; sin embargo, los planes pospago 5.0. tendrán el beneficio de compartir los recursos de datos del plan con otros dispositivos, el plan 5.0. Fidelización Plus tendrá una capacidad de hasta 10 GB, el plan Pospago 5.0. Fidelización tendrá una capacidad de hasta 20 GB y el plan Pospago 5.11. hasta 40 GB, el plan 5.2. tendrá una capacidad de hasta 60 GB, el plan 5.3. con Descuento de hasta 65GB y el plan 5.3. de hasta 70 GB. Una vez alcanzada esta capacidad, el usuario no podrá compartir más recursos. 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. Los usuarios que tengan los planes Pospago 5.0. Fidelización Plus, Pospago 5.0. Fidelización, Pospago 5.11, y Pospago 5.2 una vez consuman los recursos disponibles de navegación de su plan, no podrán recargar o comprar paquetes de datos adicionales.

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 4G+, 4G, HSPA+, HSDPA o UMTS en la banda de 1900 MHz o banda 4 AWS de 1700 MHz y la banda 28 APT 700Mhz. 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. 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 los destinos que se encuentren vigentes y tendrán cobro adicional en la factura. Las condiciones comerciales de Larga Distancia Internacional podrán ser consultadas en [www.tigo.co](http://www.tigo.co) Los SMS ilimitados solo incluyen destinos a móviles en Colombia.

## Beneficio Roaming Internacional

Aplica únicamente en los siguientes destinos: EEUU, Canadá, México, Puerto Rico, Panamá, Belice, Guatemala, Honduras, Nicaragua, El Salvador, Costa Rica, Argentina, Brasil, Chile, Bolivia, Ecuador, Perú, Paraguay, Uruguay, Venezuela y España. En adelante región “América y España”.

Los usuarios de plan Pospago 5.3 tienen incluido en su plan mensual hasta 10 GB de datos sin costo para navegar en 21 países mientras estén utilizando Roaming Internacional. Después de agotar los recursos gratuitos de Datos (consumos superiores a 10GB durante el ciclo de facturación) el usuario seguirá navegando a una tarifa de \$35 IVA incluido por MB adicional consumido. Los recursos del beneficio roaming se renovarán mensualmente el día del mes en que se acreditan los recursos del plan (ciclo de facturación). La capacidad diaria máxima de navegación en región “América y España” que aplica para el uso del beneficio Roaming y para el uso adicional de datos siempre será de 1GB por día y una vez consumida dicha capacidad máxima diaria el usuario podrá seguir usando Whatsapp y Waze sin costo hasta las 11:59 pm hora colombiana. A partir de las 00:00 hrs del día siguiente, el usuario tendrá disponible nuevamente la capacidad de navegación de hasta 1GB por día.

Adicionalmente, los usuarios Pospago 5.3 tienen incluido en su plan una bolsa de 20 minutos de voz para usar en Roaming Internacional en llamadas a Colombia, llamadas a destinos en el país visitado o en llamadas entrantes. Después de agotar los recursos gratuitos de voz, el usuario seguirá hablando a una tarifa de \$700 por minuto IVA incluido. La tarifa por mensajes cortos de texto es de \$350 por mensaje enviado y los SMS recibidos no tienen costo. En países de la Comunidad Andina de Naciones (CAN), es decir Bolivia, Ecuador y Perú, aplican condiciones especiales: Los usuarios Pospago podrán usar su plan Tigo mientras estén en roaming internacional, esto es, sin que se generen recargos adicionales por uso de este servicio. Las llamadas internacionales a destinos fuera de la CAN no están incluidas en esas condiciones especiales y tienen una tarifa de \$3.500 por minuto IVA incluido. Para hacer uso del beneficio, el usuario deberá tener el servicio Roaming Internacional previamente activado para su línea. Para este fin, el titular de la línea podrá activar roaming internacional desde Colombia o desde el exterior a través de Mi Tigo (vía web o App móvil) ingresando a la sección en “Servicios / Roaming”; o a través del menú USSD marcando \*111# y seleccionando: “Roaming /

Activación”; o solicitar la activación a través de los canales Chat, Redes, Líneas de atención o en centros de experiencia Tigo. La activación exitosa del servicio roaming internacional está sujeta a aprobación respecto a las políticas de crédito y cartera.

Los consumos de roaming (Voz, SMS o Datos) realizados en países no incluidos en la cobertura del beneficio serán facturados de conformidad con la oferta básica de roaming internacional, publicada en:

[www.tigo.com.co/servicios/telefonía/roaming](http://www.tigo.com.co/servicios/telefonía/roaming)

## Otros servicios

Estos planes no incluyen el servicio de Smartapps. Estos planes no incluyen Favoritos.

## Beneficios

Redes Sociales: Los planes Pospago 5.0. Fidelización, Pospago 5.11, y Pospago 5.2 incluyen WhatsApp, Facebook e Instagram que no consumen datos. El plan Pospago 5.0. Fidelización Plus incluye únicamente WhatsApp y Facebook. El beneficio de la promoción NO incluye: 1) El servicio de videollamada en Instagram, para acceder a este tipo de servicio la línea debe contar con recursos de datos y 2) El servicio de ubicación en tiempo real de WhatsApp el cual si consumirá de los recursos de datos del plan. El beneficio de redes sociales que no consumen de tus datos tendrá una vigencia de doce (12) meses, prorrogables al vencimiento por periodos de un mes, salvo que Colombia Móvil notifique al usuario de manera previa, la eliminación del beneficio. Para la descarga o actualización de estas aplicaciones las líneas deben contar con recursos de datos. El beneficio de estas aplicaciones que no consumen datos aplica únicamente para su uso en Colombia. La navegación por fuera de estas apps consumirá de los datos, no aplica navegación sobre enlaces externos.

| Meses posteriores a la activación | 0-3 meses                                       | >= 4 meses                   |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------|
| Deezer                            | \$0 /mes (beneficio promocional 100% descuento) | \$17.900/mes (tarifa plena)  |
| Prime Video                       | \$0 /mes (beneficio promocional 100% descuento) | \$17.900/mes (tarifa plena)  |
| Meses posteriores a la activación | 0-1 mes                                         | >= 2 meses                   |
| Amazon Music                      | \$0 /mes (beneficio promocional 100% descuento) | \$14.900 /mes (tarifa plena) |

Tarifas promocionales y/o de cortesía de Prime Video, Amazon Music, y Deezer son válidas para todos los usuarios con los nuevos planes pospago, que no hayan tenido anteriormente este servicio. Los usuarios pospago con planes Pospago 5.0. Fidelización Plus únicamente tendrán como beneficio 3 meses de cortesía de Prime Video. Las licencias de Amazon Music y Deezer no aplican para este plan.

Los usuarios Pospago que adquieran el plan Pospago 5.3 tendrán, como beneficio incluido en el plan, la licencia premium de 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. Adicionalmente, Colombia Móvil tendrá la potestad de cancelar la licencia de música o video activa, si el usuario no la usa durante tres (3) meses o más. 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.