



TÉRMINOS Y CONDICIONES PLANES TIGO HOGAR

- Cobertura UNE NACIONAL.
- Estos Términos y Condiciones actualizan los identificados con el código A2023-02-0010 publicados el 1 de febrero de 2024.
- Este documento contiene las condiciones generales de los servicios de telefonía fija, Internet fijo y Televisión por suscripción que ofrece Tigo a través del prestador de servicios UNE EPM Telecomunicaciones S.A., Tigo se reserva la facultad de modificar los planes disponibles de acuerdo con la capacidad de la red, la disponibilidad técnica, negociaciones con terceros requeridos para la prestación del servicio, entre otros.

Planes de Televisión

Tigo dispone para la venta los siguientes planes de Televisión de acuerdo con la red y tecnología de acceso en cada zona de cobertura. Estos planes se pueden adquirir individualmente o en forma empaquetada a través de ofertas Triple Play o Dúo Play. El servicio de televisión no está disponible en zonas de cobertura con REDCO.

Señales	Tigo Avanzado HD	Tigo Especial
SD	124	88
HD	88	59
Audio	50	50
Total con Audio	262	197
Total sin Audio	212	147
Decos Incluidos para HFC	1 HD	1 HD
Decos incluidos para GPON	1 Android	1 Android
Tarifa Individual mensual IVA incluido*	\$58.900	\$48.900
Máximo decos adicionales para HFC	Hasta 2 HD	Hasta 2 HD
Máximo decos adicionales para GPON**	Hasta 2 Android	Hasta 2 Android

Los decodificadores incluidos se entregan en calidad de comodato.

* Tarifas para estratos 1, 2 y 3. Las tarifas cambiarán cuando los servicios se vendan empaquetados y teniendo en cuenta el estrato. Aplican descuentos informados en la oferta de Planes. Tarifas sujetas a incrementos pactados en el contrato.

** Los planes que se prestan en zonas GPON con los decodificadores Android cuentan con la opción de arrendar decodificadores adicionales, siempre y cuando se adquieran en el momento de la venta del plan, no están disponibles para adquirir después de la venta inicial del plan



El operador se reserva la facultad de modificar tanto las frecuencias como los canales de televisión, por razones de fuerza mayor, condiciones del mercado, aspectos contractuales, o circunstancias comerciales.

El plan de televisión Tigo Avanzado en zonas HFC y GPON, empaquetado en Triple Play con Internet de 100, 200 y 300Megas y telefonía local ilimitada ofrece como beneficio y sin costo adicional al del plan de televisión, la posibilidad de extender la experiencia en dispositivos móviles a través de una aplicación, la cual está disponible para Android con versión 5.1 a 9.x y iOS con versión 10.0, 11.0, 12.0 y 13.0 o superior y puede ser descargada desde las tiendas de aplicaciones para Android y IOS. ONE App permite ver y revisar la guía de programación (123 canales SD + 86 canales HD). Para poder tener acceso a la aplicación móvil el usuario deberá tener registrada una cuenta en TigoID. Esto puede hacerse directamente desde la aplicación o ingresando a micuenta.tigo.com.co/. Una vez descargada, es necesario conocer y aceptar los términos y condiciones de la misma para su uso.

Los decodificadores entregados para la prestación del servicio podrán ser Decos HD o Decos Android TV de acuerdo con el plan contratado, la red mediante la cual se prestará el servicio y la plataforma utilizada para la transmisión de las señales de televisión.

Deco HD

- El control podrá ser utilizado tanto en el televisor como el decodificador, algunas referencias de televisores no son compatibles con estos controles, por lo que será necesario que el cliente utilice dos controles.
- El Servicio Video en Demanda no está disponible en Decos DTA.
- La marca y modelo de decodificador a instalar en el domicilio del cliente será determinado por Tigo de acuerdo con las condiciones de oferta de cada plan de televisión.

Deco Android

- Las grabaciones son almacenadas en la nube, permite disponibilidad de hasta 20 horas de contenido, con grabación simultánea sujeta a dicha capacidad.
- Te permite ver los contenidos en todas tus pantallas (TV, Tablet, celular, pc).
- Te permite la instalación de aplicaciones que estén disponibles para Colombia, e incluso sincronizar las que tienes en tu celular Android siempre y cuando estén disponibles en el Store con funcionalidades de AndroidTV.
- Control de la emisión, es decir, se puede pausar o adelantar y retroceder, de forma rápida o lenta, la señal en vivo, adicionalmente, se puede ver desde el inicio un programa en vivo que ya haya empezado, ya que es posible retroceder la emisión hasta el momento en que comenzó.
- Se puede visualizar la programación de hasta 3 días atrás.
- Las funcionalidades que tengan relación con la grabación y almacenamiento de los contenidos estarán disponibles dependiendo de las señales y según los acuerdos con los propietarios de los derechos de los mismos.

Los decodificadores cuentan con mecanismos técnicos por medio de los cuales puede bloquear totalmente el audio y el video de los canales que transmiten contenidos especializados en extrema violencia o pornografía. Por medio de estas herramientas, usted podrá ejercer el control parental y protegerse a sí mismos o a sus hijos y/o menores de edad, de material ilegal, ofensivo o indeseable.

Para que el usuario disfrute del servicio de HD disponible en los servicios prestados a través de redes GPON y HFC, requiere tener un televisor con entrada HDMI.



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	Tarifa Individual mensual*
5 Megas	5 Megas	1 Kbps	REDCO	\$45.900
10 Megas	10 Megas	1 Mega	REDCO	\$45.900
100 Megas	100 Megas	10 Megas	HFC	\$73.900
100 Megas	100 Megas	50 Megas	GPON	\$73.900
200 Megas	200 Megas	12 Megas	HFC	\$78.900
200 Megas	200 Megas	100 Megas	GPON	\$78.900
300 Megas	300 Megas	15 Megas	HFC	\$104.900
300 Megas	300 Megas	150 Megas	GPON	\$104.900

*Tarifas para estratos 1,2 y 3 con IVA incluido. Estas tarifas pueden variar de acuerdo con los incrementos anuales pactados en el contrato y de acuerdo con los estratos y las diferentes modalidades de empaquetamiento.

**Los planes de Internet de 100, 200 y 300 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

- Las velocidades de Internet disponibles se entregan de acuerdo con la tecnología y la localidad según la capacidad de la red en el sitio de instalación del servicio y previo estudio de capacidad técnica.
- 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 WiFi. Para conocer los principales factores que limitan la velocidad efectiva de navegación, tanto los que están bajo el control de Tigo 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.tigo.com.co/hc/es/articles/360001626567>
- El servicio se garantiza únicamente en la dirección del domicilio en que se instala.

Características de los Planes de Telefonía fija

La Telefonía fija incluye llamadas locales ilimitadas, llamadas ilimitadas de larga distancia nacional marcando con el Prefijo 60 + Indicativo + Número de Teléfono y como beneficio adicional 1.000 minutos para llamadas móviles en Colombia sin costo adicional. Tarifa individual mensual \$49.900 IVA incluido.

La telefonía fija también incluye sin costo los servicios adicionales de:

- Código secreto
- Transferencia de llamadas
- Identificador de llamadas: Para el caso de servicios instalados sobre redes HFC y GPON incluye identificador de llamadas por pantalla, el cual funciona si la terminal del usuario cuenta con esta funcionalidad.
- Llamada en espera



Además, el servicio de número privado se ofrece por un valor de \$20.000 mensuales IVA incluido.

Condiciones Generales del Servicio de Telefonía

1. Eventualmente se realizará la facturación y recaudo del impuesto al teléfono en los municipios donde aplique este.
2. Para el uso de las llamadas de larga distancia internacional y llamadas a destinos móviles, el usuario debe tener activado el discado directo 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. Los 1.000 minutos para llamadas móviles, no incluyen llamadas de larga distancia internacional, llamadas de larga distancia a destinos que no están incluidos en el plan, llamadas a líneas Compartel ni llamadas a líneas con cargo 019000, estos valores serán facturados adicionalmente al plan.
4. El control de consumo sobre las llamadas realizadas a los destinos de larga distancia internacional y destinos a móviles lo puede realizar a través de todos los medios de atención que Tigo tiene dispuestos.
5. Terminados los minutos móviles incluidos en el beneficio de los 1.000 minutos, el usuario podrá realizar consumos adicionales, y estos se facturarán de acuerdo con las siguientes tarifas:

OPERADOR	TARIFA CON IVA
TIGO	\$ 62.7
OTROS OPERADORES	\$ 92.1

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

6. Si el cliente desea realizar llamadas larga distancia internacional utilizando el prefijo 005, las tarifas por minuto son las siguientes:

Valor Minuto Internacional desde líneas residenciales UNE y Filiales		
	Destino NO Restringido	Destino Restringido
Valor sin IVA	\$ 336	\$ 1.597
Valor IVA incluido	\$ 400	\$ 1.900

***Destino NO Restringidos:** Estados Unidos, Puerto Rico, Canadá, Alaska (USA), Hawái (USA), U.S. Islas Vírgenes, Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Paraguay, Reino Unido, Uruguay, Venezuela, Francia, Italia, Singapur, Tailandia, Japón, China, India, Luxembourg, Costa Rica, Hong Kong.

**** Destinos Restringidos:** Cuba, Bahía de Guantánamo, Satelitales, Diego García, Afganistán, Iraq, Barbados, Corea del Norte, Inmarsat, Inmarsat Atlántico Este, Inmarsat – Océano Pacífico, Inmarsat – indio, Inmarsat – Océano Atlántico Oeste, Iridium Satélite 1, Iridium Satélite 2, Global Mobile Satélite, Servicios Internacionales, Redes Internacionales 1, Redes Internacionales 2, International Premium, Internacional Compartido, Universal Personal Tel

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