

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

TÉRMINOS Y CONDICIONES OFERTA SERVICIOS TIGO HOGAR

- Cobertura UNE NACIONAL
- Las Ofertas con televisión Especial aplicará en zonas con cobertura HFC TIGO. No aplica en zonas con cobertura en GPON o REDCO
- Los planes de Televisión ofrecidos con decodificador Android TV bajo tecnología GPON aplican solo para clientes nuevos en la localidad de Santafé De Antioquia del departamento de Antioquia para Triple Play y Dúo de TV+INT.
- Oferta para Triple Play, Duo Play e Individual con Internet, Telefonía local ilimitada y Televisión
- Aplica para tecnología HFC, REDCO y GPON
- Aplica para clientes nuevos y actuales de acuerdo con lo indicado en los presentes Términos y Condiciones.
- Vigencia: Del 30 de diciembre de 2021 al 31 de enero de 2022.
- Estos Términos y Condiciones actualizan los identificados con el código A2021-12-0015.

Reconocimiento y Aceptación

UNE EPM telecomunicaciones S.A. operador de telecomunicaciones y prestador de los servicios fijos, 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, Televisión con los planes Especial, Clásica, Clasica HD, Clasica HD Plus y ONEtv; Internet en velocidades de 3, 5, 10, 15, 30, 60, 100, 150, 200, 300 y 500 Megas, dependiendo de la ciudad de instalación de los servicios y la tecnología a través de la cual se prestan y Telefonía local ilimitada.

Los paquetes que tengan Televisión ONEtv, únicamente están disponibles para clientes actuales ONEtv con decodificador Andorid. En la Televisión ONEtv converge el servicio de Televisión y el de Internet en decodificadores interactivos, brindado una experiencia de entretenimiento diferente.

La Oferta Especial en Triple Play, Dúo Play (TV+Int) e Individual solo estará disponible para los estratos 1 al 3, en las zonas de cobertura HFC.

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 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 en las ofertas Triple Play, Dúo Play e Individual.

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

PLANES DE TELEVISIÓN SOBRE REDES HFC

- Especial (Triple Play y Dúo Play solo estratos 1 al 3)
- Clásica HD
- ONEtv (solo para clientes actuales con planes ONEtv con decodificadores Android)

Además, el plan Clásica HD Plus en la modalidad individual.

| Señales | Especial (solo Estratos 1 al 3) | Clásica HD | Clásica HD Plus | ONEtv (solo cliente actual ONEtv) |
|------------------------|------------------------------------|------------|-----------------|---|
| SD | 77 | 129 | 133 | 133 |
| HD | 22 | 66 | 101 | 101 |
| Audio | 50 | 50 | 50 | 50 |
| Total con Audio | 149 | 245 | 284 | 284 |
| Total sin Audio | 91 | 195 | 234 | 234 |
| Decos Incluidos | 1 HD | 2 HD | 2HD | 1 Deco Android + 1 Deco HD (DTA) |

Los decodificadores incluidos se entregan en calidad de comodato.

Los canales HD incluidos dependen del plan seleccionado.

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 ONEtv para cliente actual con decodificador Android | 1 deco HD DTA | 3 puntos. Incluidos los Decos de la oferta |
| Plan TV Clásica HD y Clásica HD Plus | Hasta 3 Decos HD | 5 puntos. Incluidos los Decos de la oferta |
| Plan Especial | Hasta 3 Decos HD | 4 puntos. Incluidos los Decos 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 |
|---------------------------|--|
| Deco Kaon | \$5.000 |
| Tigo DTA (HD) / HD | \$10.259 |

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

Características generales del Hardware de los decodificadores entregados con los planes de TV sobre redes HFC:

Deco Android

Es un decodificador de alto rendimiento que:

- Las grabaciones son almacenadas en la nube, por lo que permite disponibilidad de hasta 20 horas de contenido.
- Se pueden grabar de manera simultánea la cantidad de programas que desees de acuerdo con la capacidad de almacenamiento.
- Cuenta con recomendador de contenidos que aprende tus gustos e intereses basado en lo que ves y grabas.
- Integra el entretenimiento disponible al reunir los contenidos disponibles en los canales de TV por suscripción, las plataformas de contenidos e internet, y lo pone a tu disposición.
- 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.
- Acceso a aplicaciones de películas y series favoritas como HBO MAX, Amazon y a YouTube.
- Control remoto universal amigable, admite opciones IR y Bluetooth.
- 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.

HD DTA

Es un decodificador que recibe la señal de televisión digital proveniente de la red HFC 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.
- Una tercera forma es conectarlo a través de un VCR/DVD.
- Soporta señales de alta definición (HD y Full HD).
- Los controles con los que se entregan los decodificadores solo funcionan en Decos DTA, no le sirven a un decodificador de una referencia diferente.
- 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.
- El Deco no permite grabar y pausar en vivo (puerto USB deshabilitado).

Deco HD

Es un decodificador que recibe la señal de televisión digital proveniente de la red HFC 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)

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

- El Servicio Video en Demanda no está disponible en Decos HD.
- El Deco no permite grabar y pausar en vivo.

Deco Kaon 4193

Es un decodificador que recibe la señal de televisión digital proveniente de la red HFC 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)
- El Servicio Video en Demanda no está disponible en el deco.
- El Deco no permite grabar y pausar en vivo.
- Los controles con los que se entregan los decodificadores solo funcionan en Decos Kaon, no le sirven a un decodificador de una referencia diferente.

PLANES DE TELEVISIÓN SOBRE REDES GPON

Clásica HD con decodificador Android.

Aplica solo para la localidad de Santafé De Antioquia del departamento de Antioquia, para las Ofertas Triple Play y dúo play de TO+INT para cliente nuevo y existente.

| Señales | Clásica HD |
|------------------------|--------------------|
| SD | 129 |
| HD | 66 |
| Audio | 50 |
| Total con Audio | 245 |
| Total sin Audio | 195 |
| Decos Incluidos | 2 Decos Android |

Los decodificadores incluidos se entregan en calidad de comodato.

Los canales HD incluidos dependen del plan seleccionado.

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 | Hasta 2 Decos: 2 Android | 4 puntos. Incluidos los Decos de la oferta |

El Deco Android TV para los planes de con televisión Clásica HD empaquetados en Triple Play y Dúo Play de TV+INT se entrega incluido y no aplica en otro plan diferente, también se puede adicionar al mismo plan hasta la cantidad de puntos descritos anteriormente.

Estos decodificadores adicionales se entregan en calidad de arrendamiento de acuerdo con los siguientes valores:

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

Valor mensual arrendamiento de decodificadores:

| Decodificador | Valor Mensual Arrendamiento IVA Includo |
|---------------|---|
| Android TV | \$ 15.000 |

Clásica HD con decodificador HD: Aplica para cliente nuevo y existente

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

Los decodificadores includos 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 | Hasta 2 Decos HD | 4 puntos. Includos los Decos 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 Includo |
|--------------------|---|
| Tigo DTA (HD) / HD | \$10.259 |

ONEtv (solo para clientes actuales con planes ONEtv)

El plan de TV ONEtv con decodificador Android TV aplica solo para clientes existentes ONEtv.

| Señales | Clásica HD |
|-------------------------|------------|
| SD | 133 |
| HD | 101 |
| Audio | 50 |
| Total con Audio | 284 |
| Total, sin Audio | 234 |

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

| | |
|------------------------|--------------------|
| Decos Incluidos | 2 Decos Android |
|------------------------|--------------------|

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 ONEtv | Hasta 2 Decos Android | 4 puntos. |

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 |
|---------------|--|
| Android TV | \$ 15.000 |

Características generales del Hardware de los decodificadores entregados con los planes de TV sobre redes GPON:

Decodificador Android:

Es un decodificador de alto rendimiento que:

- Las grabaciones son almacenadas en la nube, por lo que permite disponibilidad de hasta 20 horas de contenido.
- Se pueden grabar de manera simultánea la cantidad de programas que desees de acuerdo con la capacidad de almacenamiento.
- Cuenta con recomendador de contenidos que aprende tus gustos e intereses basado en lo que ves y grabas.
- Integra el entretenimiento disponible al reunir los contenidos disponibles en los canales de TV por suscripción, las plataformas de contenidos e internet, y lo pone a tu disposición.
- 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.
- Acceso a aplicaciones de películas y series favoritas como HBO MAX, Amazon y a Youtube.
- Control remoto universal amigable, admite opciones IR y Bluetooth.
- 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.

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

- Los Decodificadores Android TV requieren estar conectados a Internet para su funcionamiento de interactividad.
- Los clientes que adquieran un paquete HBO Premium o Amazon Prime Video en su oferta, podrán disfrutar del contenido en la aplicación incluida en los decodificadores Android TV, al igual que en las aplicaciones para los dispositivos móviles.

HD DTA:

Es un decodificador que recibe la señal de televisión digital proveniente de la red HFC 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.
- Una tercera forma es conectarlo a través de un VCR/DVD.
- Soporta señales de alta definición (HD y Full HD).
- Los controles con los que se entregan los decodificadores solo funcionan en Decos DTA, no le sirven a un decodificador de una referencia diferente.
- 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.
- El Deco no permite grabar y pausar en vivo (puerto USB deshabilitado).

Deco HD

Es un decodificador que recibe la señal de televisión digital proveniente de la red HFC 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)
- El Servicio Video en Demanda no está disponible en Decos HD.
- El Deco no permite grabar y pausar en vivo.

PLANES DE TELEVISIÓN SOBRE REDES REDCO

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

El decodificador incluido se entrega 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 | 5 puntos. Incluidos los Decos de la oferta |
| Plan TV Clásica (REDCO) | Hasta 2 Decos HD | 3 puntos. Incluidos los Decos de la oferta |

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

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 |

* En TV Clásica, la inclusión de decodificadores adicionales es sujeto a disponibilidad técnica de la RED.

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 Tigo

- Los Decodificadores Android TV requieren estar conectados a Internet para su funcionamiento de interactividad.
- Los clientes que adquieran un paquete HBO Premium o Amazon Prime Video en su oferta, podrán disfrutar del contenido en la aplicación incluida en los decodificadores Android TV, al igual que en las aplicaciones para los dispositivos móviles.
- Los contenidos del paquete Star Premium estarán disponibles hasta el 31 de enero de 2022 dada la terminación de la operación del servicio para la región por decisión del proveedor. De acuerdo con lo anterior, la prestación del servicio está sujeto a la fecha de operación determinada por el proveedor. Para la vigencia de los presentes términos y condiciones, Tigo no comercializa dicho paquete.
- Las aplicaciones de YouTube, HBO y Amazon, para los clientes del servicio ONETv se entregan incluidas en los decodificadores Android TV y estarán disponibles para los clientes de Televisión sin costo adicional, la programación disponible dependerá de los planes y paquetes premium de televisión contratados y del contenido ofrecido por cada canal.
- Los planes de Televisión que incluyen Video en Demanda, que es un servicio transaccional bajo demanda, le permite al cliente rentar por un valor que oscila entre \$5.900 a \$15.900 un evento específico de acuerdo con la categoría, el valor exacto se informará previa la descarga del evento a alquilar. Para hacer uso del Video en Demanda el cliente debe estar activo. El tiempo de visualización es determinado de acuerdo con la categoría de cada película el cual se informa previo a la descarga.
- Los contenidos disponibles en la plataforma de Video en Demanda serán definidos por Tigo y su disponibilidad estará sujeta a la autorización por parte de los titulares de los derechos de los mismos.
- La plataforma de Video en Demanda requiere una clave para visualizar el contenido de adultos y una clave para realizar las compras, una vez se ingresa la clave para realizar las compras se acepta el costo asociado a la visualización del contenido.
- Los eventos o alquileres contratados que realice a través de la plataforma de Video en Demanda se cargarán a la factura del mes de consumo.
- El cliente dispondrá de un tope de \$200.000 para realizar alquileres a través de la plataforma Video en Demanda.

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

- En todo caso se entenderá que los servicios de grabación y renta serán para uso privado del usuario afiliado a los servicios de televisión en su domicilio particular y que no podrá reproducirlos, distribuirlos, ni darles una utilización comercial, su uso no podrá ser diferente al uso individual o familiar para su esparcimiento en el domicilio donde se encuentra instalado el servicio.
- El plan ONEtv con Deco Android TV ofrece 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. La App ONE tv permite entre otros y dependiendo del plan contratado, ver los programas grabados, revisar la guía de programación, rentar películas, ver lo que está siendo emitido en el momento y controlar el decodificador sin necesidad de usar el control remoto, entre otras funcionalidades de acuerdo con el plan adquirido. 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.
- El plan de televisión Clásica HD, en zonas HFC, empaquetado en Triple Play con Internet de 60Megas, Compra 100 Megas lleva 200 Megas, 120 Megas, 150 Megas y 300 Megas y telefonía local ilimitada y en Dúo Play (TV+INT) con Internet de 60Megas, 100 Megas, 120 Megas, 150 Megas y 300 Megas y el Dúo Play con telefonía local ilimitada (TV+TO) 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 (133 canales SD + 66 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. Este beneficio no aplica en las localidades de Pereira, Dosquebradas, Santa Rosa de Cabal, La Virginia, Cartago, La Tebaida, Montenegro, Quimbaya, Ibagué Manizales, Villamaría, Chinchiná, Armenia, Calarcá, Circasia y Buga.
- Los planes TV Clásica HD y ONEtv con Deco Android TV ofrece 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. La App ONE tv permite entre otros y dependiendo del plan contratado, ver los programas grabados, revisar la guía de programación, rentar películas, ver lo que está siendo emitido en el momento y controlar el decodificador sin necesidad de usar el control remoto, entre otras funcionalidades de acuerdo con el plan adquirido. 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.
- El decodificador de las ofertas TV Clásica HD y ONEtv, cuenta 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.
- Los clientes de Televisión de los planes objeto de esta oferta que adquieran el Paquete Premium HBO tendrán un descuento del 100% por 2 meses. Después de terminado este periodo, se cobrará la tarifa plena con un costo mensual de \$19.900 IVA incluido.

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

- Los clientes de Televisión de los planes objeto de esta oferta que adquieran el Paquetes HOT PACK tendrán un descuento del 50% por 6 meses. Después de terminado este periodo, se cobrará la tarifa plena con un costo mensual por paquete de \$35.900 IVA incluido.
- Los descuentos sobre HBO y HOT PACK, descritos en estos términos y condiciones aplica para clientes Nuevos y clientes Actuales que hoy NO tengan activos estos Paquetes.
- Las tarifas de los paquetes y planes premium están sujetas a los incrementos máximos indicados en el contrato para la prestación de servicios fijos.
- 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 disponible en los servicios prestados a través de redes GPON y HFC, requiere tener un televisor con entrada HDMI.
- Para los planes de TV a través de redes REDCO, solo están disponibles las señales SD de los paquetes premium.
- El operador 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.
- El operador no tiene control sobre las plataformas de terceros. Tigo solo realiza la autenticación y el redireccionamiento a dichas plataformas siendo responsabilidad exclusiva de los proveedores que el contenido esté disponible para los usuarios de Tigo, así mismo, la prestación del servicio está sujeta a las decisiones de los proveedores de contenidos, en caso de alguna novedad la misma será informada de manera oportuna a los usuarios.

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 Kbps | REDCO |
| 5 Megas | 5 Megas | 1 Kbps | REDCO |
| 10 Megas | 10 Megas | 1 Mega | REDCO |
| 15 Megas | 15 Megas | 3 Megas | HFC |
| 30 Megas | 30 Megas | 5 Megas | HFC - GPON |
| 60 Megas | 60 Megas | 6 Megas | HFC |
| 60 Megas | 60 Megas | 60 Megas | GPON |
| 100 Megas | 100 Megas | 10 Megas | HFC |
| 100 Megas | 100 Megas | 100 Megas | GPON |
| 150 Megas | 150 Megas | 15 Megas | HFC |
| 150 Megas | 150 Megas | 150 Megas | GPON |
| 200 Megas | 200 Megas | 20 Megas | HFC |
| 200 Megas | 200 Megas | 200 Megas | GPON |
| 300 Megas | 300 Megas | 30 Megas | HFC |
| 300 Megas | 300 Megas | 200 Megas | GPON |
| 500 Megas | 500 Megas | 200 Megas | GPON |

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

*Los planes de Internet de 30, 60, 100, 120, 150, 200, 300 y 500 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, 10 Megas, 15 Megas, 30 Megas, 60 Megas, 150 Megas, 300 Megas y 500 Megas. Las velocidades de Internet solo están disponibles de acuerdo con la capacidad de la red en el sitio de instalación del servicio y previo estudio de capacidad técnica.
- La aplicación HBO MAX está disponible para los clientes Tigo que tengan un servicio de Internet con velocidad igual o superior a 10 Megas, por un valor mensual de \$19.900 IVA incluido. El contenido ofrecido y la programación es directamente manejada por el proveedor HBO.
- Los clientes de Internet Individual o Dúos de Internet + Telefonía que adquieran HBOMAX tendrán un descuento del 100% por 2 meses. Después de terminado este periodo, se cobrará la tarifa plena para el servicio de HBOMAX con un costo mensual por paquete de \$19.900 IVA incluido.
- Las tarifas de los paquetes y planes premium están sujetas a los incrementos máximos indicados en el contrato para la prestación de servicios fijos.
- 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.
- El servicio se garantiza únicamente en la dirección del domicilio en que se instala.

CONECTIVIDAD CON EXTENSOR WIFI MESH

Tigo trae para sus usuarios de Internet fijo una solución de conectividad para mejorar la experiencia de navegación a través de la red inalámbrica fija con el extensor WIFI MESH, equipo que permite extender el alcance inalámbrico del servicio de internet fijo contratado para mejorar la conexión a través de la red WiFi en zonas del hogar donde la cobertura con el Cable Modem no es suficiente debido a los factores que no están al alcance de Tigo y que pueden limitar la velocidad de navegación.

- a. *Aplica para usuarios nuevos y actuales de Internet cobertura Nacional a excepción de los servicios instalados en los municipios de Manizales, Chinchiná y Villamaría departamento de Caldas, en los municipios de Armenia, Calarcá, Circasia en el departamento del Quindío y en el municipio de Cartago en el departamento del Valle del Cauca.*
- b. *Oferta para Triple Play, Dúo Play e Individual con Internet*
- c. *No aplica para los clientes de servicios de Telefonía y Televisión individual*
- d. *Aplica para servicios sobre redes HFC y GPON, no aplica REDCO.*
- e. *Para los clientes nuevos y actuales con servicios de Internet con velocidad final de navegación inferior a 200 Megas TIGO la solución de conectividad se entregará como mínimo 2 extensores WiFi Mesh.*
- f. *Para los clientes actuales con servicios de Internet con velocidad final de navegación igual o inferior a 60Mbps TIGO la solución de conectividad se entregará como mínimo 1 extensor WiFi Mesh*
- g. *Aplica para clientes nuevos y actuales sobre redes HFC y GPON*
- h. *La solución con los Extensores Mesh se entrega instalada y cableadas. Esta instalación y el cableado no tendrán costo para el usuario.*
- i. *Los equipos se entregan al cliente bajo modalidad de arrendamiento.*

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

- j. La solución con los Extensores Mesh está sujeto a disponibilidad de inventario, 20.000 unidades disponibles durante la vigencia de estos términos y condiciones.
- k. El valor del canon de arrendamiento de cada equipo es de \$14.900 mensuales, IVA incluido.
- l. Los clientes que adquieran la solución con WIFI MESH tendrán un descuento del 50% por 12 meses sobre cada equipo. Después de terminado este periodo, se cobrará la tarifa plena con un costo mensual por equipo de \$14.900 IVA incluido.
- m. El cliente puede contratar hasta un total de 4 equipos por hogar.
- n. Cuando se logre determinar por el área de soporte técnico que, debido a las condiciones particulares de la señal Wifi dentro del hogar, un cliente requiere de un extensor WiFi, Tigo podrá entregar este a su arbitrio en la modalidad de arrendamiento con el 100% de descuento. Este descuento solo aplicará para los clientes que Tigo determine conforme a los análisis técnicos de la red y se mantendrá vigente mientras el cliente no haga cambios en su servicio.
- o. El Extensor WiFi Mesh permite administrar la red WiFi desde la App Mi Tigo por medio de WiFi 360 a partir del 15 de enero de 2022. Las opciones habilitadas serán cambiar la contraseña, reseteo del Modem y visualización de los equipos conectados a la red.
- p. En caso de daño o hurto o recuperación del equipo por causas imputables al cliente, se deberá cancelar a TIGO el valor de \$150.000 (IVA incluido) por cada equipo.
- q. Las características técnicas del equipo WiFi Mesh son:
- Punto de acceso inalámbrico 802.11ac con MIMO 2x2 en 5 GHz
 - Punto de acceso inalámbrico 802.11n con MIMO 2x2 en 2.4 GHz
 - 2 puertos LAN y 1 WAN Gigabit Ethernet
 - Administración por TR 069
 - Soporta Band Steering
 - Seguridad soportada WPA, WPA2, AES, WEP-64/128
 - Se puede instalar como AP (Ethernet Backhaul) y repetidor (Wifi Backhaul).
 - Múltiples entradas, múltiples salidas (MIMO).
 - Las radios 802.11n y 802.11ac usan tecnología MIMO, que aprovecha la ruta múltiple para aumentar el rendimiento y la cobertura.
 - Una red mallada es una red WiFi donde todos los AP están utilizando el mismo nombre de la red, y la misma contraseña.
 - La red mesh decide que te conectes al nodo que tenga mejor conexión.
 - Los dispositivos conectados a una red inalámbrica pueden cambiar de forma automática de la banda de 2,4 GHz a la de 5 GHz o viceversa.
 - De esta forma, siempre estará conectado a la red WiFi que mejor señal y velocidad ofrezca en ese momento y lugar.

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.

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

- 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. El Usuario puede verificar la velocidad de su Internet en el siguiente link: <http://tigoune.speedtestcustom.com/>
- g. 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.
- h. 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 ingresando al portal de Mi Tigo.

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>

Características de los Planes de Telefonía

Telefonía Local Ilimitada que incluye un beneficio adicional llamadas ilimitadas de larga distancia nacional marcando de la nueva forma Prefijo 60 + Indicativo + Número de Teléfono y 1000 minutos para llamadas móviles sin costo adicional.

La Telefonía fija comercializada, tanto el plan de telefonía local ilimitada como la telefonía especial, incluye en su cargo básico minutos ilimitados de telefonía local, y como beneficio adicional llamadas ilimitadas de larga distancia nacional marcando de la nueva forma Prefijo 60 + Indicativo + Número de Teléfono y 1000 minutos para el usuario los consume en llamadas móviles a cualquier operador. Adicionalmente, los clientes que adquieran la telefonía fija en triple play tendrán 1000 minutos para realizar llamadas de su línea fija a móviles Tigo, por lo que tendrán como beneficio, además de las llamadas de larga distancia nacional ilimitadas marcando de la nueva forma Prefijo 60 + Indicativo + Número de Teléfono, 1000 minutos a móviles Tigo y 1000 minutos a otros operadores móviles.

Condiciones Generales del Servicio de Telefonía

1. Como beneficio adicional, se podrán realizar llamadas de larga distancia nacional ilimitadas sin costo adicional al cargo básico de su plan de telefonía fija marcando de la nueva forma Prefijo 60 + Indicativo + Número de Teléfono,”. Aplica para clientes residenciales que adquieran una Telefonía Fija Local Ilimitada. Las llamadas realizadas a líneas fijas de otros operadores tendrán cobro adicional.
2. Para la Telefonía Local Ilimitada en los estratos 1, 2 y 3 no aplica IVA sobre los primeros 325 minutos.
3. Eventualmente se realizará la facturación y recaudo del impuesto al teléfono en los municipios donde aplique este.
4. 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

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

los citados destinos. Por tanto, debe conocer estas condiciones y es su responsabilidad habilitarlos y darles un manejo adecuado.

5. Aplica sólo para llamadas realizadas desde una línea residencial fija entregada por UNE TELCO.
6. Los planes de Telefonía Local Ilimitada con el beneficio adicional de 1000 minutos aplican para llamadas con destino a líneas móviles, se incluyen los minutos de las llamadas a los operadores móviles virtuales que en el tiempo de vigencia de los presentes términos y condiciones se encuentren registrados en Colombia.
7. Los consumos que se realicen a otros operadores, con prefijos diferentes a la nueva forma de marcar Prefijo 60 + Indicativo + Número de Teléfono, tendrán un cobro adicional y se facturará de acuerdo con las condiciones tarifarias de los operadores.
8. Los 1000 minutos para llamadas móviles, no incluyen llamadas de larga distancia internacional, llamadas de larga distancia realizadas a través de los prefijos de otros operadores, 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.
9. Para clientes actuales, en caso de que tengan un paquete de servicios especiales que tiene costo en líneas TDM, al pasar a este nuevo plan de Telefonía Local Ilimitada, los mismos quedan incluidos sin cobro alguno en la migración del plan.
10. En caso de que el cliente tenga en su línea TDM el servicio de identificador de llamadas por pantalla con cobro, al pasar a este nuevo plan de Telefonía Local Ilimitada quedan incluidos sin cobro.
11. 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 Tigo tiene dispuestos.
12. Los minutos adicionales a móviles Tigo y otros operadores a móviles se facturarán con siguiente tarifa:

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

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

13. Terminados los minutos móviles incluidos en el beneficio de los 1000 minutos, el usuario podrá realizar consumos adicionales, y estos se facturarán de acuerdo con las tarifas vigentes por cada operador.
14. 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 incremento de acuerdo con 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.

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

**Estados Unidos (incluye Alaska y Hawái)*

Destinos Móviles: Líneas móviles (celulares) en los siguientes países: Estados Unidos (incluye Alaska, Hawái), Puerto Rico y Canadá.

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 | 1.094 | 1.565 |
| IVA INCLUIDO | 178 | 364 | 553 | 1.302 | 1.862 |

***Requiere suscripción**

**Norteamérica está conformada por: Estados Unidos (incluye Alaska, Hawaii 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.*

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

Características de las Ofertas

A partir de la vigencia del presente documento, se incluyen ofertas adicionales en Triple Play y Dúo Play

✓ Dúo Play Telefonía + Internet

| Ofertas | Detalle de Oferta | Redes |
|--|---|----------------------------------|
| Dúo Play Telefonía Local con 5 Megas | Telefonía Local Ilimitada + Internet 5 Megas *cuenta con un descuento del 25% para los estratos del 1 al 3 y un descuento del 40% para los estratos del 4 al 6 sobre el cargo básico por 12 meses. | Solo aplica para cobertura REDCO |
| Dúo Play Telefonía Local con 10 Megas | Telefonía Local Ilimitada + Internet 10 Megas. *cuenta con un descuento del 25% para los estratos del 1 al 3 y un descuento del 40% para los estratos del 4 al 6 sobre el cargo básico por 12 meses. | Solo aplica para cobertura REDCO |
| Dúo Play Telefonía Local con 30 Megas | Telefonía Local Ilimitada + Internet 30 Megas *Cuenta con un descuento del 40% para los estratos 1 al 6 por 12 meses en cobertura HFC. | Solo aplica para cobertura HFC. |
| Dúo Play Telefonía Local con 60 Megas | Telefonía Local Ilimitada + Internet 60 Megas *Cuenta con un descuento del 45% para los estratos 1 al 6 por 12 meses. | Solo aplica para cobertura HFC. |

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

| | | |
|--|---|---------------------------------------|
| Dúo Play Telefonía Local Compra 100 Megas Lleva 200 Megas | Telefonía Local Ilimitada con 100% de descuento + Internet de 100 megas con velocidad final de 200 Megas *Cuenta con un descuento adicional del 30% para los estratos 1 al 3 y del 40% para los estratos del 4 al 6 por 12 meses | Solo aplica para cobertura HFC y GPON |
| Dúo Play Telefonía Local con 300 Megas | Telefonía Local Ilimitada con 100% de descuento + Internet 300 Megas *Cuenta con un descuento adicional del 55% para los estratos 1 al 6 por 12 meses | Solo aplica para cobertura HFC y GPON |
| Dúo Play Telefonía Local con 500 Megas | Telefonía Local Ilimitada con 100% de descuento + Internet 300 Megas *Cuenta con un descuento adicional del 40% para los estratos 1 al 6 por 12 meses | Solo aplica para cobertura GPON |

✓ Triple Play

| Ofertas | Detalle de Oferta | Redes |
|---|--|---------------------------------------|
| Triple Play TV Clásica con 3 Megas <i>Solo aplica para cobertura REDCO para cliente existente</i> | Telefonía Local Ilimitada + Televisión Clásica con 1 deco + Internet 3 Megas. *cuenta con un descuento del 25% sobre el cargo básico por 12 meses. | Solo aplica para cobertura REDCO |
| Triple Play TV Clásica con 5 Megas | Telefonía Local Ilimitada + Televisión Clásica con 1 deco + Internet 5 Megas. *cuenta con un descuento del 35% sobre el cargo por 12 meses. | Solo aplica para cobertura REDCO |
| Triple Play TV Clásica con 10 Megas | Telefonía Local Ilimitada + Televisión Clásica con 1 deco + Internet 10 Megas. *cuenta con un descuento del 35% sobre el cargo básico por 12 meses. | Solo aplica para cobertura REDCO |
| Triple Play TV Especial con 30 Megas *Solo aplica para estratos 1 al 3 | Telefonía Local Ilimitada + Televisión Especial con 2 decos + Internet 30 Megas. *cuenta con un descuento del 25% sobre el cargo básico por 12 meses. | Solo aplica para cobertura HFC |
| Triple Play TV Especial con 60 Megas *Solo aplica para estratos 1 al 3 | Telefonía Local Ilimitada + Televisión Especial con 2 decos + Internet 60 Megas. *cuenta con un descuento del 35% sobre el cargo básico por 12 meses. | Solo aplica para cobertura HFC |
| Triple Play TV Clásica HD Compra 100 Megas Lleva 200 Megas | Telefonía Local Ilimitada + TV Clásica HD con 2 decos HD + Internet de 100 megas con velocidad final de 200 Megas *Cuenta con un descuento del 35% para estratos del 1 al 3 y 40% para estratos del 4 al 6 sobre el cargo básico por 12 meses para clientes nuevos. | solo aplica para cobertura HFC y GPON |
| Triple Play TV Clásica HD con 300 Megas | Telefonía Local Ilimitada + TV Clásica HD con 2 decos Android + Internet 300 Megas *Cuenta con un descuento del 55% sobre el cargo básico por 12 meses en los estratos del 1 al 6 | Solo aplica para cobertura HFC y GPON |
| Triple Play Clásica HD con 500 Megas | Telefonía Local Ilimitada + Televisión Clásica HD con 2 decos HD + Internet 500 Megas. | Solo aplica para cobertura GPON |

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

*Cuenta con un descuento del 30% para estratos del 1 al 3 y 35% para estratos del 4 al 6 sobre el cargo básico por 12 meses para clientes nuevos.

✓ **Dúo Play Televisión + Internet**

| Ofertas | Detalle de Oferta | Redes |
|--|--|---------------------------------------|
| Dúo Play TV Clásica con 3 Megas <i>Solo aplica para cobertura REDCO para cliente existente</i> | Televisión Clásica con 1 deco + Internet 3 Megas. *cuenta con un descuento del 25% sobre el cargo básico por 12 meses. | Solo aplica para cobertura REDCO |
| Dúo Play TV Clásica con 5 Megas | Televisión Clásica con 1 deco + Internet 5 Megas. *cuenta con un descuento del 35% sobre el cargo básico por 12 meses | Solo aplica para cobertura REDCO |
| Dúo Play TV Clásica con 10 Megas | Televisión Clásica con 1 deco + Internet 10 Megas. *cuenta con un descuento del 35% sobre el cargo básico por 12 meses. | Solo aplica para cobertura REDCO |
| Dúo Play TV Especial con 30 Megas *Solo aplica para estratos 1 al 3 | Televisión Especial con 2 decos + Internet 30 Megas. *cuenta con un descuento del 25% sobre el cargo básico por 12 meses. | Solo aplica para cobertura HFC |
| Dúo Play TV Especial con 60 Megas *Solo aplica para estratos 1 al 3 | Televisión Especial con 2 decos + Internet 60 Megas *cuenta con un descuento del 35% sobre el cargo básico por 12 meses. | Solo aplica para cobertura HFC |
| Dúo Play TV Clásica HD Compra 100 Megas Lleva 200 Megas | TV Clásica HD con 2 decos HD + Internet de 100 megas con velocidad final de 200 Megas *Cuenta con un descuento del 35% para estratos del 1 al 3 y 40% para estratos del 4 al 6 sobre el cargo básico por 12 meses para clientes nuevos. | solo aplica para cobertura HFC y GPON |
| Dúo Play TV Clásica HD con 300 Megas | TV Clásica HD con 2 decos + Internet 300 Megas *cuenta con un descuento del 55% sobre el cargo básico por 12 meses. | Solo aplica para cobertura HFC y GPON |
| Dúo Play Clásica HD con 500 Megas | Televisión Clásica HD con 2 decos HD + Internet 500 Megas. *Cuenta con un descuento del 30% para estratos del 1 al 3 y 35% para estratos del 4 al 6 sobre el cargo básico por 12 meses para clientes nuevos. | Solo aplica para cobertura GPON |

✓ **Dúo Play Televisión + Telefonía**

| Ofertas | Detalle de Oferta | Redes |
|---|---|---------------------------------------|
| Dúo Play TV Clásica con Telefonía Local | Televisión Clásica con 1 Deco + Telefonía Local Ilimitada *cuenta con un descuento del 25% sobre el cargo básico por 12 meses. | Solo aplica para cobertura REDCO |
| Dúo Play TV Clásica HD con Telefonía Local | Televisión Clásica HD con 2 Deco HD + Telefonía Local Ilimitada | Solo aplica para cobertura HFC y GPON |

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

✓ **Individual de Televisión**

| Ofertas | Redes |
|---|--|
| TV Especial <i>Solo aplica para Estratos 1 al 3</i> | Solo aplica para cobertura HFC |
| TV Clásica | Solo aplica para cobertura REDCO *cuenta con un descuento del 25% sobre el cargo básico por 12 meses. |
| Clasica HD | Solo aplica para cobertura HFC y GPON |
| Clasica HD Plus | Solo aplica para cobertura HFC y GPON |

✓ **Individual de Internet**

| Ofertas | Redes |
|--|---|
| 3 Megas <i>Solo aplica para cliente existente</i> | Solo aplica para cobertura REDCO *cuenta con un descuento del 25% sobre el cargo básico por 12 meses. |
| 5 Megas | Solo aplica para cobertura REDCO |
| 10 Megas | Solo aplica para cobertura REDCO |
| 15 Megas (Oferta Especial) <i>Solo aplica para Estratos 1 al 3 cliente existente</i> | Solo aplica para cobertura HFC |
| 30 Megas | Solo aplica para cobertura HFC * cuenta con un descuento del 30% sobre el cargo básico por 12 meses. |
| 60 Megas | Solo aplica para cobertura HFC y GPON *cuenta con un descuento del 35% sobre el cargo básico por 12 meses. |
| 100 Megas | Solo aplica para cobertura HFC y GPON *cuenta con un descuento del 35% sobre el cargo básico por 12 meses. |
| 300 Megas | Solo aplica para cobertura HFC y GPON *cuenta con un descuento del 55% sobre el cargo básico por 12 meses. |
| 500 Megas | Solo aplica para cobertura GPON *cuenta con un descuento del 60% sobre el cargo básico por 12 meses. |

✓ **Individual de Telefonía**

| Ofertas | Redes |
|----------------------------------|---|
| Telefonía local ilimitada | Cobertura REDCO *cuenta con un descuento del 25% sobre el cargo básico por 12 meses. Cobertura HFC y GPON |

Condiciones Generales de las Ofertas

- Los Clientes Nuevos, 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.
- Las ofertas Triple Play, Dúo Play e Individual, se entregan con Telefonía Local ilimitada, Televisión Digital y/o Internet.

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

- En caso de que el Cliente desempaquete 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.
- Las tarifas según la oferta de interés se pueden consultar en <https://www.tigo.com.co/cotizador>
- El cliente podrá elegir en adquirir ofertas con o sin permanencia mínima.
- En caso de que el cliente no elija suscribir cláusula de permanencia en los planes que se ofrecen con esta modalidad de contratación, 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. Si el cliente decide suscribir la permanencia mínima, realizará un pago parcial del cargo de conexión de \$50.000 en la primera factura, el saldo restante será aplicado a la permanencia mínima de 12 meses.

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 a mínima (Meses) | Total Cargo Conexión CON IVA | Parcial COBRO Cargo Conexión | Descuento Parcial COBRO Cargo Conexión | Saldo Cargo Conexión CON IVA | Valor (por mes) a pagar por terminación |
| Individual | \$ 130.913 | \$ 155.787 | 0 | 0 | 12 | \$ 155.787 | \$ 50.000 | 0% | \$ 105.787 | \$ 8.816 |
| Dúo TV+Internet, Dúo TV+TD | \$ 130.913 | \$ 155.787 | \$ 46.755 | \$ 55.638 | 12 | \$ 211.425 | \$ 50.000 | 0% | \$ 161.425 | \$ 13.452 |
| Dúo TD + Internet | \$ 130.913 | \$ 155.787 | \$ 46.755 | \$ 55.638 | 12 | \$ 211.425 | \$ 50.000 | 0% | \$ 161.425 | \$ 13.452 |
| Trio | \$ 130.913 | \$ 155.787 | \$ 84.159 | \$ 100.149 | 12 | \$ 255.935 | \$ 50.000 | 0% | \$ 205.935 | \$ 17.161 |
| 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 a mínima (Meses) | Total Cargo Conexión CON IVA | Parcial COBRO Cargo Conexión | Descuento Parcial COBRO Cargo Conexión | Saldo Cargo Conexión CON IVA | Valor (por mes) a pagar por terminación |
| Individual | 0 | 0 | \$ 121.562 | \$ 144.659 | 12 | \$ 144.659 | NA | NA | \$ 144.659 | \$ 12.055 |
| Dúo | 0 | 0 | \$ 168.317 | \$ 200.297 | 12 | \$ 200.297 | NA | NA | \$ 200.297 | \$ 16.691 |

- Los clientes Nuevos que adquieran ofertas Triple Play en Bogotá, Cajicá, Chía, y Soacha en el departamento de Cundinamarca podrán elegir en adquirir estas 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 de su Triple Play, según la tabla de cargo de conexión, este valor será cobrado en su primera factura. Si el cliente decide suscribir la permanencia mínima, la totalidad del valor del cargo de conexión será aplicado a la permanencia mínima de 12 meses. Por lo que, para estos clientes y la oferta en cuestión, no aplica el pago parcial de conexión al que se hace referencia en el ítem anterior.

| | | |
|---|---|---|
|  | Términos y Condiciones OFERTA TIGO HOGAR | |
| | Vicepresidencia Hogares | Código documento A2022-01-0006 Fecha publicación: 30/12/2021 |

| 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 |
| Trio | \$ 130.913 | \$ 155.787 | \$ 84.159 | \$ 100.149 | 12 | \$ 255.935 |

- Los clientes Nuevos que adquieran ofertas Dúo Play con Internet “compra 100 Megas recibe 200 Megas” y Telefonía con 100% de descuento en las zonas HFC y GPON podrán 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 cargo de conexión, este valor será cobrado en su primera factura. Si el cliente decide suscribir la permanencia mínima, la totalidad del valor del cargo de conexión será aplicado a la permanencia mínima de 12 meses. Por lo que, para estos clientes y la oferta en cuestión, no aplica el pago parcial de conexión al que se hace referencia en el ítem anterior.

| 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 |
| Dúo TO + Internet | \$ 130.913 | \$ 155.787 | \$ 46.755 | \$ 55.638 | 12 | \$ 211.425 |

- La oferta en cuestión no aplica el pago parcial de conexión al que se hace referencia en el ítem anterior para los clientes nuevos de las localidades de Armenia, Manizales, Calarcá, Circasia, Chinchiná, Pereira, Ibagué, Cartago, Montenegro, Quimbaya, La Tebaida, La Virginia, y Santa Rosa de Cabal.
- Ofertas sujetas a cobertura y a disponibilidad técnica.
- Ofertas sujetas a validación de calidad de red, a la cobertura en cada ciudad.
- En algunas localidades, y previa verificación de las políticas de cartera de la Compañía, aplicará un cobro de cargo básico anticipado el cual consiste en el pago de una parte del primer cargo básico al momento de la instalación de los servicios según condiciones vigentes informadas al momento de la oferta.
- El usuario tiene derecho a solicitar el cambio de domicilio de los servicios instalados, es decir, el traslado de estos. La solicitud de traslados se debe realizar por el titular de los servicios a través de los diferentes canales de atención, y debe encontrarse al día en el pago de sus facturas. La solicitud deber realizarse por lo menos 8 días antes del cambio de domicilio, y es posible que el número de telefonía fija asignado cambie.
- El traslado tiene un costo de \$50.000 en tríos, dúos y ofertas Individuales, tanto en planes digitales como planes ONETv.