

TÉRMINOS Y CONDICIONES PLAN BUSINESS BASIC

Noviembre de 2018

GLOSARIO

Plan Business Basic: Es una bolsa de recursos que adquiere el titular del Plan Business Basic de acuerdo con sus necesidades de comunicación y presupuesto, en el que puede distribuir recursos de comunicación entre sus empleados, el cual se factura de manera corriente.

Paquetes: Servicios de Minutos, Mensajes de Texto, Navegación que el titular del Plan Business Basic podrá escoger del portafolio de Plan Business.

Perfil: Se entiende como un nombre bajo el cual se asocian los diferentes paquetes o combos que se van a entregar a varias líneas asociadas.

Líneas asociadas: Es toda línea activa en Colombia Móvil S.A E.S.P. que recibe recursos que el titular del Plan Business Basic, bajo el portafolio de Plan Business le asigna. Estas líneas asociadas pueden estar a nombre del titular del Plan Business Basic o a nombre de una persona natural en Prepago o Arma Tu Plan.

Plan Business con límite de consumo: Es un plan que aplica únicamente para líneas que se encuentran asociadas al Plan Business Basic y que requieren activar, adicional a los recursos asociados en el Plan Business Basic, servicios que generan facturación adicional al cargo básico de la línea como: LDI, llamada en espera, número privado. Este plan no cuenta con un cargo básico mensual recurrente y se activará automáticamente si el cliente solicita activar servicios especiales, caso contrario las líneas se encontrarán en prepago asociadas al Plan Business Basic.

Filtrado de Contenido: Es un atributo disponible para el titular del Plan Business Basic, el cual permite bloquear el uso de aplicaciones o streaming en las líneas móviles que el cliente seleccione para maximizar la productividad laboral de sus empleados sin incurrir en costos adicionales.

Nación Tigo: Es un beneficio adicional de navegación en Roaming Internacional de hasta 2GB sin costo adicional, que debe ser solicitado por el cliente y está sujeto a validación de las políticas de crédito y cartera de Colombia Móvil S.A. ESP. La vigencia de este beneficio es de 12 meses desde el momento de la activación del servicio y de la notificación de las líneas aprobadas para adquirirlo.

Aplicaciones: Beneficio que permite el uso de aplicaciones sin consumo de datos (Facebook, WhatsApp, mail y Twitter), siempre y cuando se cumplan las condiciones de uso descritas a continuación.

Seguro Móvil. Es un beneficio que va dirigido a todos los usuarios que adquieran un plan Business al cual aplique mismo y lo activen a través de la aplicación Protección Móvil.

Condiciones Generales del Plan

1. Plan Business Basic está disponible para todo tipo de empresas conforme a los términos definidos en la ley 590 de 2000.

2. Plan Business lo adquiere el titular del Plan Business Basic, el cual le da derecho a seleccionar de un portafolio, diferentes paquetes y/o combos de servicios. El titular del Plan Business Basic, tiene la posibilidad de asignar recursos adquiridos entre las líneas asociadas. Será responsabilidad del titular del Plan Business Basic informar cuáles serán las líneas asociadas del Plan Business Basic.
3. Plan Business Basic, sólo aplica para líneas Tigo en prepago o en plan Arma Tu Plan. En caso de que el titular del Plan Business Basic desee asignar recursos a líneas en otros planes, (ej. Corporativas o líneas en Planes Control, Pospago Puro) se deberá solicitar la migración a los planes prepago o Arma tu Plan por el titular de la línea.
4. El titular del Plan Business Basic cuenta con un cargo básico mensual recurrente, que dependerá del número de líneas asociadas y recursos asignados a éstas que requiera el usuario. El valor total a pagar mensualmente podrá variar de acuerdo con los recursos y número de líneas asociadas. El Plan Business Basic queda asociado a una línea a la cual no se le asignarán recursos. A esta línea se les facturarán los recursos asignados a las líneas asociadas. Durante la vigencia del contrato el titular del Plan Business Basic podrá cambiar, aumentar o disminuir paquetes o los combos seleccionados.
5. Las tarifas incluyen IVA. El impuesto al consumo de voz y de datos será liquidado sobre el valor total de la factura de los servicios incorporados en el contrato de prestación de servicios celebrado entre las partes. El impuesto al consumo de datos equivale al 4% sobre la porción del servicio de datos que supere el valor correspondiente a 1.5 UVT.
6. Los paquetes o combos se podrán adquirir por:
 - **Paquetes por suscripción:** Los paquetes o combos asociados por suscripción serán cargados todos los meses hasta que el titular del Plan Business Basic decida eliminarlos, modificarlos y/o suscribir nuevos paquetes y deben ser suscritos antes de la fecha corte de facturación del titular del Plan Business Basic para que sean cargados. Los recursos no utilizados de los paquetes o combos de Plan Business Basic se vencen cada mes y no serán acumulados.
 - **Paquetes por demanda (1 sola vez):** No tienen renovación automática y otorgan recursos de minutos, mensajes de texto, navegación y funcionan desde el momento de la compra hasta el próximo ciclo o corte de facturación del titular del Plan Business Basic fecha en la cual, en caso de todavía contar con recursos del paquete, éstos se perderán.
7. Cuando se realicen compras por demanda, los recursos contratados en esta modalidad se sumarán a los saldos existentes de los recursos comprados por suscripción.
8. Los combos son una combinación de paquetes con beneficios económicos. La suscripción de los combos se puede hacer en cualquier momento inclusive en el momento de la activación del cargo básico y se otorgarán los recursos prorrateados con base en la fecha corte de facturación. Los combos se podrán adquirir por línea asociada, no se permite la asociación de varios combos en una única línea asociada.
9. Si la línea asociada consume todos los recursos de sus paquetes o combos antes de finalizar el periodo de facturación, el titular del Plan Business Basic o el contacto autorizado podrá adquirir paquetes o combos por demanda o modificar los paquetes y combos existentes. La compra de estos paquetes o combos está sujeta al cupo del cargo básico escogido.

10. Al momento de activación o en caso de agregar líneas, Plan Business Basic prorratea recursos proporcionales al plan contratado y por los días que faltaren para el respectivo ciclo de facturación. Aplica tanto para líneas que se ingresan a un catálogo nuevo, así como líneas que se ingresan a catálogos existentes. Los recursos prorrateados se cobrarán en la factura como un cobro adicional.
11. Únicamente el titular del Plan Business Basic, o el contacto autorizado podrá realizar peticiones de postventa a través del formato destinado para tal fin.
12. Los recursos asignados a las líneas asociadas serán facturados al titular del Plan Business Basic, hasta que este reporte la exclusión de alguna de estas líneas.
13. Es responsabilidad del titular del plan Business Basic, definir las líneas asociadas a las que se asignaran los recursos de los planes escogidos por este, de tal forma que se puedan activar los servicios.
14. Las líneas que no se encuentren a nombre del titular del Plan Business Basic, tendrán los derechos y obligaciones que el contrato suscrito con el Titular de la línea le asigne. Si la línea asociada está a nombre de otra persona y ésta es suspendida por causales establecidas en el contrato suscrito por su titular, implica que la línea asociada no podrá utilizar los recursos que le asigna el titular del Plan Business Basic, hasta que termine la causa de suspensión. Desde que se registra el pago o termina la causal de suspensión, la línea asociada tendrá los días restantes hasta el siguiente corte para consumir los recursos entregados, si el pago o la causal no se subsana antes del corte siguiente se perderán los recursos de ese ciclo que es de 30 días.
15. El titular del Plan Business Basic deberá obtener autorización del titular de la línea que no esté a su nombre para asociarla a su bolsa de recursos.
16. La facturación de Plan Business Basic agrupa los valores de los paquetes o combos del portafolio por suscripción más los paquetes o combos del portafolio por demanda realizados durante el transcurso del ciclo de facturación. En caso de existir algún prorrato de los recursos se facturarán adicionales a los valores antes mencionados.
17. Si el titular del Plan Business Basic no cancela la factura de Plan Business Basic dentro de los plazos establecidos, Colombia Móvil S.A. ESP suspenderá la entrega de los servicios contratados por el titular del Plan Business Basic bajo Plan Business Basic hasta que se registre el pago. Desde que se registra el pago por parte de Colombia Móvil S.A. ESP el titular del Plan Business Basic tendrá los días restantes hasta el siguiente corte para consumir los recursos entregados.
18. Aplica para portaciones.
19. Para disfrutar de los paquetes de navegación en Internet el usuario deberá tener un equipo que soporte Internet.
20. Las líneas asociadas a nombre de persona natural no titular del Plan Business Basic, podrán contar con recargas si su plan así lo permite.
21. Las líneas asociadas a nombre del titular del Plan Business Basic podrán contar con recargas a tarifas del plan prepago. Las tarifas de recargas y medios para recargar se encuentran publicadas en <https://www.tigo.com.co/prepago>.
22. El Plan Business con límite de consumo cuenta con un cupo máximo de \$50.000 que estará habilitado para facturar tanto servicios especiales como son: Paquetes de larga distancia

internacional (LDI), número privado, llamada en espera, entre otros que requieran facturación Pospago así como consumos adicionales a los recursos de voz y SMS otorgados bajo el Plan Business Basic asociado a la línea. Este plan no permite consumos adicionales de datos. Para activar el plan y contar con los servicios especiales y el cupo máximo, la línea debe encontrarse al día en sus pagos de factura. Los servicios especiales no serán descontados del cupo máximo, sino que serán facturados al cliente. Los consumos adicionales al Plan Business Basic serán descontados del cupo máximo hasta su tope conforme a las tarifas vigentes. Todo consumo del cupo será facturado al cliente. En caso de no realizar consumos adicionales no se generará cobro del cupo máximo. La facturación de este plan es vencida.

Condiciones de redes sin consumo de Datos

23. Los paquetes que tienen incluidos los atributos de Facebook y Twitter no consumen los recursos del paquete de datos siempre y cuando no se generen descargas de video, fotos, descarga de archivos, y/o acceso a links que remitan a sitios por fuera de la aplicación Facebook, contenido fuera de Facebook, como por ejemplo YouTube, Instagram y otros, ni el servicio de Facebook Messenger.
24. Para los atributos incluidos de WhatsApp y Mail, solo se podrá garantizar su correcto funcionamiento en dispositivos Smartphone.
25. Para la descarga o actualización de estas aplicaciones (WhatsApp, Mail, Facebook, Twitter) la línea debe contar con recursos de datos.
26. Para disfrutar de los paquetes de navegación en Internet deberá tener un equipo que soporte Internet.
27. Los paquetes que tienen incluido WhatsApp no incluyen los servicios de llamadas desde la aplicación, para acceder a este tipo de servicio denominado VoIP la línea debe contar con recursos de datos.
28. Los paquetes que tienen incluido el servicio de Mail podrán usar este atributo en solo texto. La descarga de archivos adjuntos descontará del paquete de datos o combo. Si no cuenta con paquete de datos o combo no podrá descargar archivos adjuntos.
29. El beneficio de estos atributos aplica únicamente para su uso en Colombia; para disfrutar de sus aplicaciones favoritas fuera del país el usuario debe adquirir la oferta disponible de Roaming internacional en <https://www.tigoune.com.co/#>, en donde encontrara los paquetes disponibles en roaming, así como los términos y condiciones de este servicio.

Condiciones Llamadas Internacionales

30. Todos los paquetes de minutos todo destino de la oferta Plan Business Basic permiten llamar a destinos nacionales y larga distancia internacional del grupo 1 (Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico) con los minutos incluidos. Para llamar a los países de estos grupos con los minutos incluidos en el plan, se deberá marcar a través del prefijo 00414. La marcación a través de otro prefijo u otros destinos serán adicionales al valor del plan, es decir tendrán un cobro adicional al cargo básico en la factura del Plan Business Basic.

31. Para los planes que incluyan minutos de larga distancia internacional a grupo 2 (Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, China, Costa Rica, España, Francia, Guatemala, Honduras, Hong Kong, India, Italia, Japón, Luxemburgo, México, Panamá, Perú, Paraguay, Reino Unido, Singapur, Tailandia, Uruguay), no se requiere solicitar ninguna activación adicional y se deberá marcar a través del mismo prefijo 00414, en caso de que el plan no incluya minutos a este grupo el usuario podrá acceder a paquetes adicionales a su factura para llamar a estos destinos.
32. Las líneas asociadas a nombre de persona natural no Titular del Plan Business Basic, podrán contar con multi-acceso si su plan así lo permite y toda llamada saliente por un prefijo diferente al 00414 o a otros destinos permitidos será cobrada en la factura del titular del Plan Business como un cargo adicional según las tarifas vigentes del operador por el cual está cursando la llamada.
33. El servicio de larga distancia internacional se encuentra activo para todos los prefijos. El titular del Plan Business Basic podrá solicitar bloqueo y/o desbloqueo de los servicios especiales y LDI, de las líneas que se encuentren a nombre del titular del Plan Business Basic. Para las líneas que no estén a nombre del titular del Plan Business Basic no se podrá solicitar dicha restricción.
34. Los cobros que se realicen por otro prefijo tendrán un cobro adicional de acuerdo al operador por el que haya cursado la llamada.

Condiciones para servicio de Voz y SMS

35. Los recursos ilimitados de voz nacional están habilitados únicamente para necesidades de consumo del titular del Plan Business Basic y sus líneas asociadas, no aplica para actividades comerciales de **reventa del servicio**. Si se detecta el uso no autorizado (entre los que se encuentra la reventa) de este servicio será causal de cancelación del servicio.
36. La oferta ilimitada de voz nacional no aplica para usuarios que se encuentran en roaming internacional.
37. Los minutos ilimitados permiten hablar ilimitadamente a cualquier operador dentro de Colombia por ciclo de facturación.
38. Los SMS ilimitados permiten el envío de SMS a cualquier operador en Colombia desde el móvil o línea contratada.

Condiciones servicio Roaming / Nación Tigo

39. Las líneas asociadas a nombre de persona natural no titular del Plan Business Basic, podrán contar con roaming si su plan así lo permite. Las líneas asociadas a nombre del titular del Plan Business Basic podrán contar con roaming siempre y cuando cuente con un Plan Business con límite de consumo. El servicio de Roaming Internacional para voz y datos será facturado como un servicio adicional, "debe ser expresamente solicitado por el usuario". Las tarifas de Roaming Internacional se encuentran publicadas en <https://www.tigoune.com.co/#>
40. Los países de Nación Tigo son los publicados en la siguiente ruta <https://www.tigoune.com.co/#>

41. Colombia Móvil S.A. ESP puede suspender, terminar o restringir el servicio si detectan un uso anormal de datos que interfiera con la habilidad de la red de ofrecer un servicio de calidad a otros usuarios.
42. Las líneas asociadas que tengan activo los planes que cuenten con el beneficio de Nación Tigo, deberán solicitar el beneficio el cual le permite podrán navegar hasta 2GB en Roaming Internacional Nación Tigo. El beneficio no incluye ni llamadas ni mensajes de texto. En caso de que se realicen llamadas o envío de mensajes, éstos serán facturados al cliente como valor adicional. Así mismo, si se superan las 2GB de navegación, el consumo adicional será facturado como un paquete de Roaming Internacional Básico con las tarifas y recursos vigentes para dicho paquete. Las 2GB de navegación serán cargadas a la línea el primer día de cada mes y se renovarán mensualmente, teniendo en cuenta que el beneficio no es acumulable y en caso de no ser consumido se perderá.
43. Las tarifas por demanda de voz en roaming serán las vigentes publicadas en la página de acuerdo a la zona del país <https://www.tigoune.com.co/#>
44. Para los clientes persona natural con establecimiento de comercio y registro mercantil la solicitud del beneficio Nación Tigo deberá hacerse como una petición posventa y estará sujeto a aprobación del cupo de cartera.
45. En países bajo cobertura Nación Tigo, la política otorga 2GB de datos con vigencia mensual (del 1 al 31 de cada mes). Los consumos adicionales a 2GB se cobrarán a una tarifa diferente por MB y el tope diario de consumo será de 100 MB al día. Para consultar tarifas vigentes de acuerdo a la zona del país <https://www.tigoune.com.co/#>
46. El usuario podrá contactarse con Colombia Móvil S.A. ESP (Tigo) a través de las líneas de atención sin costo. El número de atención estando en Roaming es el + 573003303330.
47. El servicio de Roaming y la Política Nación Tigo pueden ser cancelados o suspendidos por uso desproporcionado de roaming o mal uso, 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.
48. La activación del beneficio de Nación Tigo así como del servicio de roaming estará sujeta a aprobación del cupo financiero del cliente y es un beneficio con vigencia de 12 meses desde el momento que le confirman la activación del servicio y notifican las líneas aprobadas para adquirir este servicio.

Condiciones Filtrado de contenido

49. Para las líneas a las que el titular del Plan Business Basic desee otorgarles el atributo de filtrado de contenido, siempre y cuando su plan cuente con dicho beneficio, se tienen las siguientes modalidades de filtrado:
 - a. Filtrado 1: Bloqueo de redes sociales permanente
 - b. Filtrado 2: Bloqueo de redes sociales en horario de 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes
 - c. Filtrado 3: Bloqueo de streaming permanente
 - d. Filtrado 4: Bloqueo de streaming 8 a.m. a 5 p.m. de lunes a viernes
50. Una línea podrá contar hasta con dos (2) modalidades de filtrado de contenido al mismo tiempo, los cuales deberán ser solicitados por el titular del Plan Business Basic.

51. El titular del Plan Business Basic podrá solicitar si lo desea, cambio de plan filtrado de contenido, agregar o eliminar líneas al servicio de filtrado de contenido en cualquier momento.
52. El servicio de filtrado de contenido estará vigente mientras las líneas se encuentren activas en el plan que cuente con el beneficio o hasta que el cliente solicite el retiro del atributo.
53. Para el atributo de bloqueo de streaming, se debe tener cuenta que el titular del Plan Business Basic, no podrá realizar descargas de videos de sus aplicaciones de WhatsApp y Facebook ilimitado que están incluidos en el servicio del Plan Business Basic.

Condiciones Seguro Equipos

54. Algunos planes pueden incluir seguro de equipos de pantalla o cobertura total de daño (ver anexo de seguros)
55. Para las líneas asociadas cuyos planes cuenten con el beneficio de Seguro Móvil aplican las siguientes condiciones:

SEGURO	Daño Pantalla	Todo Riesgo más daño de pantalla
PAQUETES QUE INCLUYEN BENEFICIO	Combo B2B Voz y SMS nacional Ilimitado + 20GB	Combo B2B Voz y SMS nacional Ilimitado + 35GB Combo B2B Voz y SMS nacional Ilimitado + 50GB
EVENTOS	1 evento al año	1 evento por todo riesgo al año y 1 evento por daño de pantalla
COBERTURA	Seguro de pantalla: Costo de reparación por daño en la pantalla	Seguro todo riesgo + seguro de pantalla: Hurto calificado, hurto simple, perdida misteriosa y daño total, y costo de reparación por daño en la pantalla
DEDUCIBLE A CARGO DEL CLIENTE	30%	30%

ORIGEN DEL EQUIPO	Aplica únicamente para equipos nuevos vendidos directamente en Tigo	Aplica únicamente para equipos nuevos vendidos directamente en Tigo
APLICACIÓN COBERTURA	Desde el registro del equipo en la aplicación de Protección Móvil de Axa Colpatría	Desde la activación del plan siempre y cuando el equipo se haya vendido en el momento de la activación del plan.

- Vigencia del beneficio de Seguro móvil: El beneficio de seguro aplica para clientes que adquieran el plan que lo incluya sin ningún costo adicional, por el término de 1 año. Dicho beneficio se prorrogará por periodos de 1 mes, salvo que Colombia Móvil notifique al usuario, de manera previa, la eliminación de tal beneficio.
- Cuando el cliente del seguro Todo Riesgo tenga un siniestro, Tigo le indicará cuál es el equipo por el cual se aprobará la reclamación, el cual corresponderá al equipo que registre el sistema como “equipo con línea nueva” o “equipo con reposición / renovación”.
- Los clientes del plan Protección Pantalla que deseen disfrutar el beneficio de Seguro de Pantalla (beneficio por pantalla rota) deberán hacer su debida inscripción por la aplicación de Axa Colpatría, a través de la cual quedará inscrito el teléfono que será asegurado.
- El servicio de Seguro de Terminales es brindado por Axa Colpatría S.A. a través de ACinco SAS. Para garantizar la cobertura del Seguro de Terminales, el usuario deberá seguir todos los pasos descritos en la App seguro Móvil, la cual deberá descargar y hacer el debido proceso de registro del usuario. Sin este registro la aseguradora no responderá por el siniestro. Las demás condiciones del seguro serán informadas por la Aseguradora y las podrá consultar en el siguiente link: www.aseguratucelular.com