

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE ROAMING INTERNACIONAL POSPAGO EMPRESARIAL

**Fecha de publicación:** 20 de noviembre de 2024

### CONTENIDO

1. OFERTA DE PAQUETES
2. ROAMING COMUNIDAD ANDINA
3. CANALES DE ATENCIÓN
4. CONDICIONES GENERALES

### 1. PAQUETES

#### 1.1 OFERTA ROAMING LIBRE DE FRONTERAS

##### Aplica para:

- El paquete **ROAMING LIBRE B2B 12GB** aplica únicamente para los planes: **Pospago Negocios 5.6 Plus+** y **Combo Corporativo 4.66 +Plus**
- El paquete **ROAMING LIBRE B2B 25GB** aplica únicamente para los planes: **Pospago 5.3 Empresarial** y **Combo Corporativo 4.7 +Plus**

**Cobertura:** América, Resto del mundo y Antillas\*

Paquetes	Cobertura	Internet Incluido	Voz	Mensajes Incluidos	Vigencia Recursos	Valor paquete Iva incluido
<b>1. ROAMING LIBRE B2B 12GB</b>  <b>2. ROAMING LIBRE B2B 25GB</b>	En cobertura <u>América</u>	12 GB 25 GB	100 minutos incluidos para: Llamadas salientes a Colombia y entrantes desde Colombia Llamadas salientes y entrantes del país visitado Llamadas entrantes de otros países  \$700 Minuto adicional \$1.500 en llamadas salientes a destinos diferentes a Colombia y país visitado *	100 mensajes incluidos para: Envíos a cualquier país \$350 mensaje adicional	1 mes	\$ 0
	En cobertura <u>Resto del mundo</u>	1 GB	\$1.500 minuto por demanda llamada entrante y saliente	No aplica	1 día	\$ 15.000
	En cobertura <u>Antillas</u>	500 MB				

- Los recursos y valor del minuto dependen de la cobertura, así como el cobro del paquete
- Los mensajes de texto recibidos no tienen cobro.
- El valor del minuto relacionado en el cuadro anterior, por llamadas desde y hacia Colombia, ya incluye impuestos
- El valor del minuto relacionado en el cuadro anterior, para llamadas desde y hacia otros países, corresponde al valor total de minuto y para este no aplica impuestos.

## 1.2 OFERTA PAQUETES ESTANDAR

### Aplica para:

Aplica para planes con cargo básico menor a \$75.000 en ofertas pospago negocios 5.0 y ATP Business

**Cobertura:** América, Resto del mundo y Antillas\*

Paquete	Cobertura	Internet Incluido	Voz	Mensajes Incluidos	Vigencia Recursos	Tarifa paquete con Iva incluido
<b>1,5GB por día</b>	En cobertura <u>América</u>	1,5 GB	\$1.500 minuto por demanda entrante y saliente	No aplica \$500 mensaje enviado	1 día	\$ 9.500
	En cobertura <u>Resto del mundo</u>	700 MB				
	En cobertura <u>Antillas</u>	350 MB				

Paquete	Cobertura	Internet Incluido	Voz	Mensajes Incluidos	Vigencia Recursos	Tarifa paquete con Iva incluido
<b>10 GB x 15 DÍAS</b>	En cobertura <u>América</u>	10 GB	\$1.500 minuto por demanda entrante y saliente	No aplica \$500 mensaje enviado	15 días	\$ 30.000
	En cobertura <u>Resto del mundo</u>	5 GB				
	En cobertura <u>Antillas</u>	3 GB				

- Los paquetes no incluyen recursos de minutos
- Los mensajes de texto recibidos no tienen cobro
- El valor del minuto relacionado en el cuadro anterior, por llamadas desde y hacia Colombia, ya incluye impuestos
- El valor del minuto relacionado en el cuadro anterior, para llamadas desde y hacia otros países, corresponde al valor total de minuto y para este no aplica impuestos.

## 2. ROAMING COMUNIDAD ANDINA

El servicio de Roaming en Bolivia, Ecuador o Perú, aplican condiciones especiales:

- El usuario de plan pospago podrá hacer uso de los recursos de su plan Tigo sin cobros adicionales por Roaming. Aplican Políticas de Uso Razonable publicadas en [www.tigo.com.co](http://www.tigo.com.co)
- Las llamadas internacionales salientes hacia destinos distintos a **Bolivia, Ecuador, Perú o Colombia** se cobran a una tarifa de \$1.500 por minuto.

### 3. COBERTURAS

- **América:** Argentina, Belice, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Puerto Rico, Uruguay, Venezuela
- **Resto del mundo:** Australia, Austria, Alemania, Bélgica, Bahamas, Corea, Checa, China, Croacia, Dinamarca, España, Finlandia, Francia, Guyana, Grecia, Hungría, Hong Kong, India, Irlanda, Italia, Israel, Japón, Luxemburgo, Malta, Nueva Zelanda, Noruega, Países Bajos (Holanda), Portugal, República Dominicana, Rumania, Polonia, Reino Unido (Inglaterra y Escocia), Suiza, Suecia, Sudáfrica, Taiwán, Trinidad y Tobago, Turquía, Tailandia
- **Antillas:** Aruba, Curazao y Jamaica
- **Comunidad Andina:** Bolivia, Ecuador o Perú

### 4. CANALES DE INFORMACIÓN Y ACTIVACIÓN

Buscando brindarle medios de atención más cómodos y ágiles para la activación, modificación y cancelación del servicio de Roaming Internacional, ponemos a su disposición los siguientes canales:



WhatsApp [300 333 0000](tel:3003330000) para la atención en línea con nuestros ejecutivos expertos



Portal [tigo.com.co/empresas](http://tigo.com.co/empresas), sección Roaming Internacional, para información y solicitud del servicio



Tigo Business Online, accediendo a [micuentab2b.tigo.com.co](http://micuentab2b.tigo.com.co), para la gestión de sus servicios



Línea de Atención llamando gratis a los números [01 8000 513 287](tel:018000513287) o [#513](tel:513)



Centro de Ayuda, ingresando a [b.tigo.com/RoamingB2B](http://b.tigo.com/RoamingB2B), para que conozca todo sobre el Roaming de Tigo Business

### 5. CONDICIONES GENERALES

- El servicio de Roaming sólo genera costo en caso de que se realice uso del servicio en el exterior.
- El titular de la línea o contacto autorizado puede solicitar el servicio de Roaming Internacional desde Colombia o el exterior, cuya activación estará sujeta a validaciones de titularidad y aprobación según políticas de crédito y cartera.

- El usuario puede activar el servicio de Roaming Internacional durante un periodo determinado, o podrá activarlo de manera permanente para usarlo en los viajes al exterior.
- En caso de que el usuario decida activar el servicio durante un tiempo determinado, deberá tener en cuenta que el mínimo permitido es de un (1) día y éste comienza al siguiente a la solicitud de activación. La cancelación programada en este caso se dará al día siguiente o la fecha en que el usuario haya indicado como fecha fin de activación del servicio de Roaming.
- Los cobros de los consumos por voz, datos y sms por concepto de Roaming se realizarán como cargo adicional a la factura del mes durante el ciclo de facturación posterior a la fecha de los consumos o hasta dentro de los dos (2) ciclos posteriores al uso del servicio.
- El valor del minuto para llamadas desde y hacia Colombia ya incluye impuestos del 23% (IVA del 19% más impuesto al consumo del 4%).
- El valor del minuto para llamadas desde y hacia otros países corresponde al valor total de minuto y para este no aplica impuestos.
- Los servicios de datos y sms tienen IVA del 19% e impuesto al consumo del 4% únicamente para los consumos de Roaming más el cargo básico del plan de internet y sms, que superen las 1,5 UVT en un mismo período de facturación.
- La vigencia de los paquetes diarios inicia a las 00:00 y expira a las 23:59 hora colombiana, una vez alcanzado el límite diario de navegación el cliente podrá seguir haciendo uso de las apps WhatsApp y Waze sin costo hasta las 23:59 hora colombiana.
- El paquete quincenal tiene vigencia de 15 días contados desde el primer uso hasta las 23:59 pm horas del día 15 de su vigencia; una vez terminada la capacidad del paquete (10GB), el cliente podrá seguir haciendo uso de las apps WhatsApp y Waze sin costo hasta finalizar la vigencia.
- La recarga de los recursos de datos se realizará a las 00:00 hora colombiana del día siguiente.
- El cobro en los paquetes diarios de datos sólo se genera durante los días en que el usuario utilice el servicio de datos móviles en Roaming.
- Las llamadas realizadas al buzón de voz generan cobro de llamada saliente. El funcionamiento del código corto \*123 para llamar al buzón de voz no se garantiza en Roaming, en su lugar deberá marcar el número largo +57 300 300 0000.
- El usuario podrá modificar o desactivar el servicio de Roaming cuando lo desee a través de los mismos canales de atención dispuestos para la activación del servicio.
- El servicio de Roaming no se garantiza en SIMCards con rango IMSI iniciado en 732103.
- El cliente podrá gestionar sin costo el cambio de su SIM con el nuevo chip LTE de Tigo a través del **Ejecutivo de Servicio**.
- La reposición no implica cambio de número. Se podrá consultar previamente el IMSI de la SIM marcando \*255\*1# desde el teléfono móvil para el cual se solicitará la activación del Roaming.
- El uso principal del servicio de datos por parte del usuario debe ser en la red de Tigo en Colombia. El servicio de Roaming no es para uso internacional prolongado. Se

considera uso internacional prolongado cuando tiene un periodo igual o mayor a 30 días continuos fuera Colombia, esto es sin haber registrado tráfico en el territorio colombiano.

- Como política de uso razonable, prevención contra el riesgo de fraude y Bill Shock, el cliente dispone de un cupo máximo para el servicio de Roaming Internacional según su capacidad de endeudamiento. En caso de alcanzar dicho umbral de alto consumo durante el uso del servicio, el Roaming le será suspendido hasta el nuevo ciclo de facturación.
- En cumplimiento de las políticas de uso justo, y de detección y prevención del fraude, Tigo Business podrá suspender el servicio de Roaming y demás servicios asociados a la línea cuando se detecte que están siendo usados de forma anómala con fines de reventa o explotación comercial no autorizada, fraudes o utilización del servicio para fines delictivos, o uso abusivo que impacta el servicio de la red del operador visitado. En cualquier caso, la reincidencia sobre estas prácticas generará la desactivación permanente de la línea.
- El servicio de Roaming sólo aplica para uso en teléfonos móviles. No se garantiza el servicio en tabletas u otros dispositivos electrónicos, ya que los operadores de red en otros países podrían restringir su uso.
- En caso de pérdida o hurto del teléfono móvil o la SIM Card de Tigo, el cliente deberá contactar inmediatamente a los canales de atención y reportar el incidente para proceder con el bloqueo de la línea.
- Tigo Business se reserva el derecho de modificar la cobertura en cualquier momento cuando detecte algún fraude que impacte el servicio de la red de uno o varios operadores en determinado país, o cuando finalice el convenio que se tenga suscrito con un operador internacional a través del cual se presta el Roaming en determinado país.
- Los paquetes ROAMING LIBRE B2B 12 GB y Beneficio Tigo ROAMING LIBRE B2B 25 GB son un beneficio que puedes activar en planes con cargo básico mensual superior o igual a \$ 75.000 con impuestos incluidos.
- Los paquetes Roaming Libre incluye 12 GB y 25 GB de datos para navegar en cobertura América sin costo; Después de agotar los recursos de datos incluidos en este paquete, podrá seguir navegando durante la vigencia a una tarifa de \$35 por MB utilizado, IVA incluido.
- Los presentes términos y condiciones reemplazan los publicados con anterioridad.