

# Condiciones para la solicitud de servicio por medio de SMS



**tigo**  
 CONTRATO No.   
**CONTRATO ÚNICO DE SERVICIOS MÓVILES POSPAGO**

**NOMBRE** \_\_\_\_\_  
**D. IDENTIDAD** \_\_\_\_\_  
**E - MAIL** \_\_\_\_\_  
**DIRECCIÓN** \_\_\_\_\_  
**MUNICIPIO** \_\_\_\_\_

Este contrato explica las condiciones para la prestación de los servicios entre usted y COLOMBIA MÓVIL S.A. E.S.P., en adelante CM, por el que pagará mínimo mensualmente \$ \_\_\_\_\_. Este contrato tendrá vigencia de 12 meses, contados a partir del momento de su activación. Acepto que mi contrato se renueve sucesiva y automáticamente por un plazo igual al inicial  \*

**PRINCIPALES OBLIGACIONES DEL USUARIO**

1). Pagar por los servicios prestados, incluyendo los intereses de mora cuando haya incumplimiento. 2). Suministrar información verdadera. 3). Hacer uso adecuado de los equipos, la SIM y los servicios. 4). No divulgar ni acceder a pornografía infantil (consultar anexo). 5). Avisar al operador en caso de robo o pérdida. 6). Usar equipos homologados. 7). Abstenerse de usar equipos hurtados.

**EL SERVICIO**

El usuario es el ÚNICO responsable por el contenido y la información que se curse a través de la red y del uso que se haga de los equipos, la SIM o de los servicios

Con este contrato nos comprometemos a prestarle los servicios que usted elija\*:  
 Telefonía móvil  Internet  Mensajes de texto (SMS)   
 Otros Servicios \_\_\_\_\_  
 Usted se compromete a pagar oportunamente el precio acordado. El servicio se activará a más tardar el día \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**CALIDAD Y COMPENSACIÓN**

Lo compensaremos mensualmente en su factura si llegare a haber deficiencias en la prestación de los servicios. Recibirá mes a mes, a través de un mensaje de texto gratuito, la información de los minutos o segundos que recibirá por las llamadas caídas. Debemos cumplir con las condiciones de calidad definidas por la CRC. Consúltelas en la página: [www.tigo.co/indicadoresdecualidad](http://www.tigo.co/indicadoresdecualidad)

**CONDICIONES COMERCIALES**

Voz y SMS - Condiciones del Plan	
Descripción:	Valor:
Minuto o segundo adicional (Si aplica)	_____
SMS adicional (Si aplica)	_____

**ÚNICAS LIMITACIONES**

Le garantizamos un servicio con calidad en nuestras áreas de cobertura, salvo en eventos de fuerza mayor o caso fortuito. Para conocer nuestras áreas de cobertura y calidad entre a: [www.tigo.co/coberturaycalidad](http://www.tigo.co/coberturaycalidad)  
 La velocidad y acceso del servicio de internet acordados dependerán de su ubicación y del equipo que tenga, así como de la capacidad contratada.

**Internet móvil**

**CESIÓN**

Capacidad máxima: _____ (MB)	Valor:
MB adicional (Si aplica)	_____

Si quiere ceder este contrato a otra persona, debe presentar una solicitud por escrito a través de nuestros Medios de Atención acompañada de la aceptación por escrito de la persona a la que se hará la cesión. Dentro de los 15 días hábiles siguientes, analizaremos su solicitud y le daremos una respuesta. Si se acepta la cesión queda liberado de cualquier responsabilidad con nosotros.

Servicios adicionales:	Valor:
_____	_____

**MODIFICACION**

Nosotros no podemos modificar el contrato sin su autorización. Esto incluye que no podemos cobrarle servicios que no haya aceptado expresamente.

MENSUALIDAD TOTAL	Valor:
_____	_____

**SUSPENSIÓN**

## Condiciones frente a la prestación del servicio de SMS y MMS

---

Para los usuarios móviles de TigoUne la solicitud y la cancelación de servicios por medio de mensajería corta de texto (SMS) no tiene costo, es decir, su valor para el usuario es CERO PESOS (\$0).

En vista de que estos servicios son provistos por proveedores de contenido para los usuarios móviles, la información es publicada y entregada por el proveedor de cada servicio. En la página del proveedor estará disponible en todo momento toda la información referente los servicios contratados (Precio del servicio, recurrencia, nombre de los servicios y términos y condiciones). El usuario también puede consultar en su línea telefónica gratuita.

Cuando el usuario adquiere un servicio de contenidos y aplicaciones por suscripción, cada vez que el Proveedor de Contenidos y Aplicaciones - PCA lleva a cabo un cobro, le envía un SMS informando el valor del servicio, la periodicidad con la que se está cobrando y la forma en que puede cancelar.

Antes de contratar cualquier servicio, el usuario es notificado de las condiciones del producto servicio a contratar.

Las palabras claves para la utilización de los servicios son las siguientes, las cuales deben ser empleadas enviando un mensaje corto de texto – SMS al código específico que se desea contratar y el cual es publicado por los proveedores de servicio en su portal web.

La palabra clave "SOLICITO SERVICIO": indicará la solicitud del usuario para el inicio de la prestación de un servicio correspondiente a un determinado código corto. La palabra "SERVICIO" debe ser remplazada por el nombre del servicio de c

La palabra clave "INFO": indica la solicitud del usuario de datos de contacto del PCA (como mínimo la dirección de la página web o el número de la línea telefónica gratuita).

La palabra clave "AYUDA": indica la solicitud de soporte técnico básico.

La palabra clave "INDICE": indica la solicitud de instrucciones respecto al uso del servicio, o en su defecto, una referencia al sitio en el cual el usuario podrá acceder a una descripción detallada del servicio, terminales compatibles y pr

La palabra clave "QUEJA": indica la intención del usuario de presentar una queja respecto al servicio.

La palabra clave "SALIR" o "CANCELAR": indica la solicitud de cancelación de todos los servicios de suscripción provistos desde un determinado código corto.

La palabra clave "SERVICIO SALIR" o "SERVICIO CANCELAR": indica la cancelación únicamente de la suscripción de ese determinado servicio. La palabra "SERVICIO" debe ser remplazada por el nombre del servicio de contenidos y aplicaciones en p

La palabra clave "VER": indica la intención del usuario de ver todas las suscripciones activas en relación a ese código corto en particular.

Cuando el usuario solicite la baja de un servicio específico, el PCA, si tiene los medios, debe terminar la suscripción únicamente de dicho servicio, en caso contrario, el PCA deberá proceder a la cancelación del código completo.

#### CONDICIONES FRENTE A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SMS Y MMS

El servicio de Mensajería Corta de Multimedia - MMS no es prestado por nuestra compañía.

Para el servicio de Mensajería Corta de Texto – SMS las condiciones comerciales siempre quedan establecidas en el contrato mediante la casilla donde se escribe la oferta adquirida por el usuario. Adicionalmente existe la posibilidad de que el usuario consulte los canales de servicio al cliente como lo son Contact center, Chat web y CDE para ser informado acerca de sus condiciones comerciales.

En Prepago la tarifa del SMS es de \$60/mensaje en el plan 1x1, que es el plan tarifario vigente.

En Pospago, en el caso de ATP los mensajes de texto son ilimitados. Con este beneficio el usuario podrá enviar mensajes sin límite de números de destino”. Las tarifas configuradas son \$140/mensaje a Tigo y \$250/mensaje a otros operadores móviles.