

Términos y condiciones Mi Cuenta Tigo

Bienvenidos a Mi Cuenta Tigo. un servicio provisto por TELEMOVIL EL SALVADOR, S.A. de C.V. una entidad constituida bajo las leyes de la República de El Salvador en adelante “La Empresa” Por favor, lee los Términos y Condiciones Generales que se describen a continuación. Estos se aplicarán para la navegación del Sitio de Internet micuenta.tigo.com.sv y los servicios ofrecidos en él. Dentro de la página web el cliente podrá realizar, compras de paquetigos con su saldo principal, pagar facturar, consultar detalle de servicios presentados, consultar detalle de facturación, histórico de facturación, detalle de llamadas, consumo de datos, información general del plan.

Políticas de pagos con tarjeta de crédito o débito:

Todo usuario registrado o invitado podrá usar la misma variedad de productos disponibles en la página web. El monto máximo de pagos diarios permitido en la página web es de USD 9,999.99, el cual podrá utilizarse en su totalidad o en cantidades inferiores. Cada transacción no puede superar los USD 9,999.99, el monto mínimo a pagar será USD 5.00; o en su defecto el monto máximo que autorice el banco emisor al tarjetahabiente. Las transacciones realizadas en micuenta.tigo.com.sv por medio de tarjeta de débito o de crédito solo podrán ser realizadas por el Tarjetahabiente titular. Nos reservamos el derecho de rechazar cualquier pago o de restringir las cantidades de pagos sin explicar los motivos, lo cual se notificará por medio de correo electrónico basado en la dirección que se indicó en el pedido. Los pagos parciales serán aplicados a la factura con mayor antigüedad.

Pagos automáticos o pagos recurrentes

Los usuarios de servicios contratados con Telemóvil (Tigo) en modalidad: Telefonía Pospago Móvil o Servicios Residenciales tales como Telefonía Fija, Internet Residencial y Servicio de Cable, ya sean estos contratados en conjunto o individualmente tiene acceso a manejar dichos servicios desde Mi cuenta Tigo.

Dentro de Mi Cuenta Tigo existe Pagos automáticos, una modalidad de Pago recurrente, en donde el usuario podrá afiliar su tarjeta de crédito o débito para que se realice el cobro recurrente de la factura de sus servicios móviles pospago o residenciales Tigo, a dicha tarjeta. El pago de forma recurrente implica que el sistema de cobro de Tigo realiza un cargo automático a la tarjeta registrada antes mencionada, 5 días después de emitida la factura correspondiente, de manera mensual durante el plazo restante del servicio contratado.

El usuario podrá: Afiliar una tarjeta de débito o crédito, modificar la tarjeta afiliada o eliminar la afiliación únicamente en Micuenta.tigo.com.sv

El monto que se cobrará será el reflejado en su factura mensual de los servicios contratados.

Las tarjetas aceptadas son Visa y Mastercard emitidas en bancos de El Salvador, el monto mínimo que se cobrará es de \$5.00 y monto máximo de \$500.00.

El cobro se podrá realizar siempre y cuando el usuario se encuentre en Centro América o Norte América.

Al realizarse el cobro correspondiente, se enviará un comprobante al correo electrónico del cliente, con el estado de la transacción, exitosa o fallida.

En caso de transacción fallida el cliente podrá revisar, según el error descrito en el correo o puede contactarnos vía chat, teléfono o visitando cualquiera de las Tigo Stores a nivel nacional.

Si el cobro falla, se realizará un reintento en la próxima fecha programada de cobro, que sería 5 días posteriores a la emisión de factura del siguiente ciclo de facturación.

Para cualquier duda referente a Pagos Automáticos, el cliente puede contactarnos por Chat, llamando al *611, 22074000 o visitando cualquiera de las Tigo Stores a nivel nacional.

Precio

Los precios son exclusivamente para compras y/o pagos en micuenta.tigo.com.sv y están sujetos a cambios sin previo aviso. Los precios presentados en la página web incluyen todos los impuestos de venta, según normativa vigente. Los pagos que se realicen por productos y servicios que no sean cancelados con tarjeta de crédito o de débito se cargarán al saldo directamente y se reflejará en su factura correspondiente.

Garantía

Tigo prestará soporte para los productos adquiridos y/o pagados a través de la página web, en una primera instancia se comunicará por el chat de la misma, quienes brindaran el soporte necesario a los usuarios, o marcando el *611. Los términos y condiciones de los servicios o productos adquiridos por este medio se mantienen y no podrán ser alterados por micuenta.tigo.com.sv en perjuicio del consumidor.

Tarjetas aceptadas

Tarjetas de cualquier entidad financiera con la capacidad para emitir una, siempre y cuando sea MasterCard o VISA, emitidas en El Salvador.

Moneda

Los precios en la página web serán desplegados en la moneda vigente en El Salvador, es decir en DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA.

Promociones

Las promociones presentadas en la página web serán exclusivamente para compras y/o pagos efectuadas por ese medio. Los usuarios tendrán la oportunidad de obtener códigos promocionales para ser usados exclusivamente en la página web. Para hacer uso de los Códigos Promocionales, el beneficiario deberá de registrarse como usuario en Mi cuenta Tigo en micuenta.tigo.com.sv. Los códigos promocionales podrán ser Alfanuméricos y para que sean aceptados en el sitio web, se deberán ingresar de acuerdo a la forma que son presentados, y se podrán utilizar una sola vez en la orden electrónica. Micuenta.tigo.com.sv puede enviar correos electrónicos con ofertas promocionales solamente si el cliente lo autoriza, cuando el cliente ya no desee recibir dicha información podrá notificar vía correo electrónico para que sea borrado de la lista de clientes preferentes.

Disponibilidad de productos

En los casos que no se contara con existencia de productos se le notificará al cliente por medio de correo electrónico, el cual contendrá la siguiente información: a. El tiempo estimado para realizar el envío del producto. b. Opciones de productos sustitutos, similares o relacionados, si se da el caso que el producto no entrara más en inventario. Si las opciones anteriores no satisfacen las expectativas del cliente, este deberá de comunicarlo, contestando el correo electrónico enviado, y se hará efectiva la devolución de su saldo. Los productos podrán ser entregados hasta 24 horas después de la compra.

Comprobante de pagos (aplica sólo para pago de facturas con tarjeta de crédito o débito):

El comprobante de pago será enviado al cliente vía correo electrónico, pudiendo el cliente solicitar físicamente dicho comprobante de compra, el cual le será enviado junto con la mercadería, cuando la dirección de envío y la dirección del registro de cliente coincida.

Privacidad y seguridad

Toda la información que provee el cliente al momento de registrarse o realizar una compra y/o será tratada con absoluta confidencialidad y privacidad. Micuenta.tigo.com.sv no podrá compartir esta o ningún tipo de información relacionada a cualquier transacción a terceros no involucrados a menos que tenga autorización del cliente. Micuenta.tigo.com.sv se limita a resguardar la siguiente información del cliente: a. Información Personal: su nombre, dirección física, número de teléfono y dirección de e-mail. b. Información no personalizada identificable: dirección IP, tipo de navegador, nombre de dominio, y paginaciones específicas del website demicuentatigo.com.sv.com, que se recopilan para ganar una mejor comprensión de las necesidades del desarrollo del sitio.

Solicitudes y reclamos:

Si el cliente tiene alguna inquietud, solicitud o reclamo respecto de las gestiones realizadas en Mi cuenta Tigo, puede hacerlas llegar al correo electrónico consultasysugerencias@sv.tigo.com, o a través del siguiente link, las cuales serán resueltas en un plazo no mayor de 90 días. Entrega de los productos adquiridos:

Conformidad del usuario

Se constituye un acuerdo legal entre cualquier usuario y micuenta.tigo.com.sv dándose por entendido que el cliente es quien ha declarado ser y es el propietario de los documentos de identidad y tarjetas de crédito o débito utilizados en la o las transacciones hechas, por lo que el mal uso de documentación será constitutiva de las acciones legales pertinentes a que hubiere lugar. El cliente acepta que antes de solicitar algún servicio a través del sitio, ha revisado, entendido y acordado los términos expuestos en las Políticas del portal. En caso de inconformidad, el usuario deberá abstenerse de proporcionar información personal, así como de levantar algún requerimiento comercial.