



PROMOCIÓN PADRES

2018



Hechos
para ti



#Conectémonos

Porque PAPÁ merece vivir grandes Emociones.





DATOS



X2



tigo
une

Hechos
para ti



Hechos
para ti

Para: PORTACIONES DIRECTAS A POSPAGO

Papá merece vivir el mes de la pasión con con Datos **X2** hasta por **12 MESES**
para **combos equilibrados**



\$ 49.900	\$ 61.900	\$ 74.900	\$84.900	\$ 96.900	\$ 107.900	\$ 121.900
6 meses	9 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses
2,5 GB	5 GB	7 GB	8 GB	9 GB	11 GB	13 GB

\$ 131.900	\$ 141.900	\$ 151.900	\$ 157.900	\$ 167.900	\$ 187.900	\$ 217.900	\$ 227.900	\$ 237.900	\$ 317.900
12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses	12 meses
15 GB	17 GB	18 GB	20 GB	21 GB	23 GB	30 GB	32 GB	34 GB	44 GB

Vigencias en meses dependiendo del Cargo Básico



Para: **MIGRACIONES DE PREPAGO A POSPAGO** **tigo** **INCREMENTO DE CARGO BÁSICO** **Y LINEA NUEVA**

Hechos
para ti

Papá merece vivir el mes de la pasión con con Datos **X2** hasta por **12 MESES**
para **combos equilibrados**



\$ 49.900	\$ 61.900	\$74.900	\$84.900	\$ 96.900	\$ 107.900	\$ 121.900
3 meses	6 meses	6 meses	6 meses	6 meses	6 meses	6 meses
2,5 GB	5 GB	7 GB	8 GB	9 GB	11 GB	13 GB

\$ 131.900	\$ 141.900	\$ 151.900	\$ 157.900	\$ 167.900	\$ 187.900	\$ 217.900	\$ 227.900	\$ 237.900	\$ 317.900
6 meses	6 meses	6 meses	6 meses	6 meses	6 meses	6 meses	6 meses	12 meses	12 meses
15 GB	17 GB	18 GB	20 GB	21 GB	23 GB	30 GB	32 GB	34 GB	44 GB

Vigencias en meses dependiendo del Cargo Básico

DATOS X2 APLICA PARA ...



CANAL
Tiendas
Televentas
Fuerza de Venta Directa
Retail
Dealers

Portación directa	Migración de prepago a pospago	Incremento Cargo Básico	Línea nueva
✓	✓	✓	✓
✓	X	X	✓
✓	✓	X	✓
✓	✓	X	✓
✓	✓	X	✓

Vigencia corta → 13 al 19 de junio (vigencia técnica 25 de junio)





BONOS

**PARA MIGRACIONES
Y PORTACIONES
TODOS LOS DÍAS**



Bono redimibles en Smartphones de referencias seleccionadas, una nueva línea ATP o una prepagada

tigo
une

Hechos
para ti

BONOS HASTA de \$500.000

tigo
ne

Hechos
para ti

PORTACIONES directas a pospago dependiendo del cargo básico



\$49.900
recibe un
BONO de

\$100.000
~~ANTES: \$75.000~~



\$74.900 a \$107.900
recibe un BONO de

\$200.000
~~ANTES: \$120.000~~



\$121.900 a \$151.900
recibe un BONO de

\$280.000
~~ANTES: \$200.000~~



\$157.900 a \$227.900
recibe un BONO de

\$340.000
~~ANTES: \$250.000~~



\$61.900
recibe un
BONO de

\$150.000
~~ANTES: \$100.000~~



\$237.900
recibe un BONO de

\$460.000
~~ANTES: \$300.000~~



\$317.900
recibe un BONO de

\$500.000
~~ANTES: \$300.000~~

Los **BONOS** tienen una vigencia de **8 días calendario** desde el día de la activación o portaciones

BONOS HASTA de \$300.000 en:

1. MIGRACIONES DE PREPAGO A POSPAGO

2. INCREMENTO DE CARGO BÁSICO

3. LINEA NUEVA SOLO DESDE \$61.900



*Migraciones e
Incremento
De cargo básico*

\$49.900
recibe un
BONO de

\$50.000



\$74.900 a \$84.900
recibe un BONO de

\$80.000



\$121.900 a \$151.900
recibe un BONO de

\$120.000



\$237.900 a \$317.900
recibe un BONO de

\$300.000



\$61.900
recibe un
BONO de

\$70.000



\$96.900 a \$107.900
recibe un BONO de

\$100.000



\$157.900 a \$227.900
recibe un BONO de

\$150.000

Los **BONOS** tienen una vigencia de **8 días calendario** desde el día de la activación o portaciones

Para que papá se de el lujo de estrenar en su día por
eso tendremos las siguientes referencias en
Smartphones para redimir el bono



Smartphones Disponibles



Hechos
para ti



Huawei Y7 Gold Single Sim LTE
PLU 3004235

Transacciones: PORTACIÓN, MIGRACIÓN E INCREMENTO DE PLAN

Aplica únicamente para redimir en el Cargo Básico de **\$49.900**





Samsung J5 Prime
32GB Dual Sim Lite
Black
PLU 3004376



Samsung J5 Prime
32GB Dual Sim Lite
Gold
PLU 3004377

Transacciones: PORTACIÓN

Aplica únicamente para redimir en los cargos básicos **\$49.900 hasta \$107.900**

MIGRACIÓN, INCREMENTO DE PLAN y LÍNEA NUEVA (DESDE \$61.900)

Aplica únicamente para redimir en los cargos básicos **\$49.900 hasta \$74.900**



Huawei Y7 2018 Single Sim
Lte Black
PLU3004387



Huawei Y7 2018 Single Sim
Lte Gold
PLU3004388



Motorola Moto G5 S
Dual Sim Lte silver
PLU 3004281



Motorola Moto G5 S Dual
Sim Lte Dorado
PLU 3004282



Huawei P10 Lite
PLU3004209

**Transacciones: PORTACIÓN, MIGRACIÓN, INCREMENTO DE PLAN y
LÍNEA NUEVA (DESDE \$61.900)**

Aplica únicamente para redimir en los cargos básicos **\$49.900 hasta \$107.900**





SAMSUNG J7 Prime 32GB dual
Sim Lte Gold
PLU 3004379



Samsung J7 Prime 32GB Dual
Sim Lte Black
PLU 3004378



Moto G6
PLU 3004409



Huawei P Smart Single
Sim Lte Gold
PLU 3004371



Huawei P Smart Single
Sim Lte Black
PLU 3004370

**Transacciones: PORTACIÓN, MIGRACIÓN, INCREMENTO DE PLAN y
LÍNEA NUEVA (DESDE \$61.900)**

Aplica únicamente para redimir en los cargos básicos **\$49.900 hasta \$151.900**





Huawei P20 Lite Single Sim LTE Black
PLU 3004386



Moto G6 Plus
PLU 3004410

**Transacciones: PORTACIÓN, MIGRACIÓN, INCREMENTO DE PLAN y
LÍNEA NUEVA (DESDE \$61.900)**

Aplica únicamente para redimir en los cargos básicos **\$49.900 hasta \$227.900**





Huawei P20
Single Sim Lte
Black
PLU 3004389



Huawei P20 Single
Sim Lte Pink Gold
PLU 3004403



Huawei Mate 10Pro
Mocha Brown Lte
PLU3004280



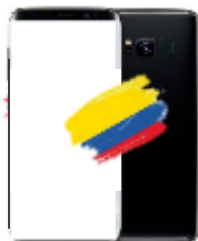
Moto Z2 Play Silver
Single Sim LTE
PLU 3004234



Samsung Galaxy
S9 Dual Sim Black
PLU 3004401



SAMSUNG Galaxy A8
Black
PLU 3004373



Samsung Galaxy S8
PLU 3004210



Samsung Galaxy S8
Plus
PLU 3004211



Hechos
para ti

Transacciones: PORTACIÓN, MIGRACIÓN, INCREMENTO DE PLAN y LÍNEA NUEVA (DESDE \$61.900)

Aplica únicamente para redimir en los cargos básicos **\$49.900 hasta \$317.900**



Samsung A8 Gold Dual Sim
LTE
PLU 3004408



Samsung Galaxy
Note 8 Black Dual
Sim LTE
PLU 3004260



Huawei Mate 10 Lite
PLU3004372



Samsung Galaxy
S9+ Dual Sim
Silver
PLU 3004407



Samsung Galaxy
S9 Dual Sim
Silver
PLU 3004405



Samsung Galaxy
S9+ Dual Sim
Purple
PLU 3004406



Samsung S9+
Dual Sim Black
PLU 3004402

Transacciones: PORTACIÓN, MIGRACIÓN, INCREMENTO DE PLAN y LÍNEA NUEVA (DESDE \$61.900)

Aplica únicamente para redimir en los cargos básicos **\$49.900 hasta \$317.900**

MANEJO DE CLIENTES QUE DESEAN REDIMIR EL BONO EN UNA NUEVA LÍNEA POSPAGO (ATP) O PREPAGADA





PARA TENER EN CUENTA

Ya **no enviarás** el correo a nicolas.cepada@tigoune.com y jeimmy.valencia@tigoune.com

AHORA (a partir del 17 de mayo de 2018) subirás todos los casos de tu TIENDA en el DRIVE que encontrarán en: https://millicom-my.sharepoint.com/:x:/r/personal/nicolas_cepada_tigoune_com/_layouts/15/WopiFrame.aspx?sourcedoc=%7BB82F5B03-689C-417B-AB02-670BE33B9D67%7D&file=Plantilla%20Promo%20Madres%20Bono%20servicio.xlsx&action=default

Cuál será la MEJORA....

Tendrás una hoja en la que **solamente** los Administradores o Coordinadores tendrán el acceso por Tienda y podrán **llenar los datos que se piden**.

Tendrás otra hoja donde **podrás buscar** al cliente que **si puede** redimir el bono en una Línea Pospago NUEVA o en Prepagada.

Por último tendrás otra hoja en la que **podrás buscar** la razón por la cual **no puede** redimir el bono el cliente.

PASOS PARA ENVIAR CONSOLIDADO MEDIANTE DRIVE

1 PASO



Esta es la primera hoja que encontrarás, donde cada **Tienda** tendrá habilitada la edición Para **completar los requisitos** que se piden por cada cliente.

	C	D	E	F	G	H	I	J
1	MSISDN	TRANSACCION SOLICITADA	CARGO BASICO	CANAL	NOMBRE CLIENTE	NOMBRE DE PUNTO DE VENTA	NOMBRE ADMINISTRADOR	REGIONAL
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								

« Debes tomar **BIEN** los datos del cliente para que no se presenten inconvenientes a la hora de cambiar el **BONO** »



2 PASO



En la segunda hoja
encontrarás los clientes
que pueden redimir el
BONO todos los jueves

Esta hoja es de **SOLO
CONSULTA**» por tanto no
te permitirá cargar
información... solo
consultar

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Fecha	CEDULA	MSISDN	TRANSACCION SOLICITADA	CARGO BASICO	CANAL	NOMBRE CLIENTE	NOMBRE DE PUNTO DE VENTA	NOMBRE ADMINISTRADOR	Fecha Cambio Bono
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

« **Debes tener en cuenta que si no encuentras a tu cliente en esta
hoja deberás buscarla en el siguiente paso** »

3 PASO



En la tercera hoja encontrarás los clientes que **NO** pueden redimir el **BONO** + la **CAUSAL** por la cual el usuario no podrá hacerlo

Esta hoja es de **SOLO CONSULTA**» por tanto no te permitirá cargar información... solo consultar

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Fecha	CEDULA	MSISDN	TRANSACCION SOLICITADA	CARGO BASICO	CANAL	NOMBRE CLIENTE	NOMBRE DE PUNTO DE VENTA	NOMBRE ADMINISTRADOR	Causal
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										

« **Debes tener en cuenta que si no encuentras a tu cliente en ninguna de las hojas, deberás verificar si fue un error al llenar la primera hoja** »



FECHAS DE ENVÍO



Ingresos de solicitudes de clientes que quieren redimir el BONO en servicio (ATP o Prepagada)	Envío Mail. Administrador o coordinador de la tienda	Fecha en la que el cliente recibe nuevo BONO para servicios
Desde el 12 hasta el 17 de junio	DOMINGO 17 de junio FINAL DEL DÍA	21 de junio
Desde el 18 hasta el 24 de junio	DOMINGO 24 de junio FINAL DEL DÍA	28 de junio
Desde el 25 de junio hasta el 02 de julio	LUNES 02 de julio FINAL DEL DÍA	05 de julio



RECUERDA QUE CADA SEMANA TENEMOS



Acumulable con promo **BONOS** de **MADRES** solo para el canal de **TIENDAS**

BONOS APLICA PARA ...



CANAL	Portación directa a pospago	Migración de prepago a pospago	Incremento Cargo Básico	Línea nueva (Desde \$61.900)
Tiendas	✓	✓	✓	✓
Televentas	✓	X	X	✓
Fuerza de Venta Directa	X	X	X	X
Retail	X	X	X	X
Dealers	X	X	X	X

Vigencia corta → 12 al 19 de junio (vigencia técnica 25 de junio)





50%



DE DESCUENTO



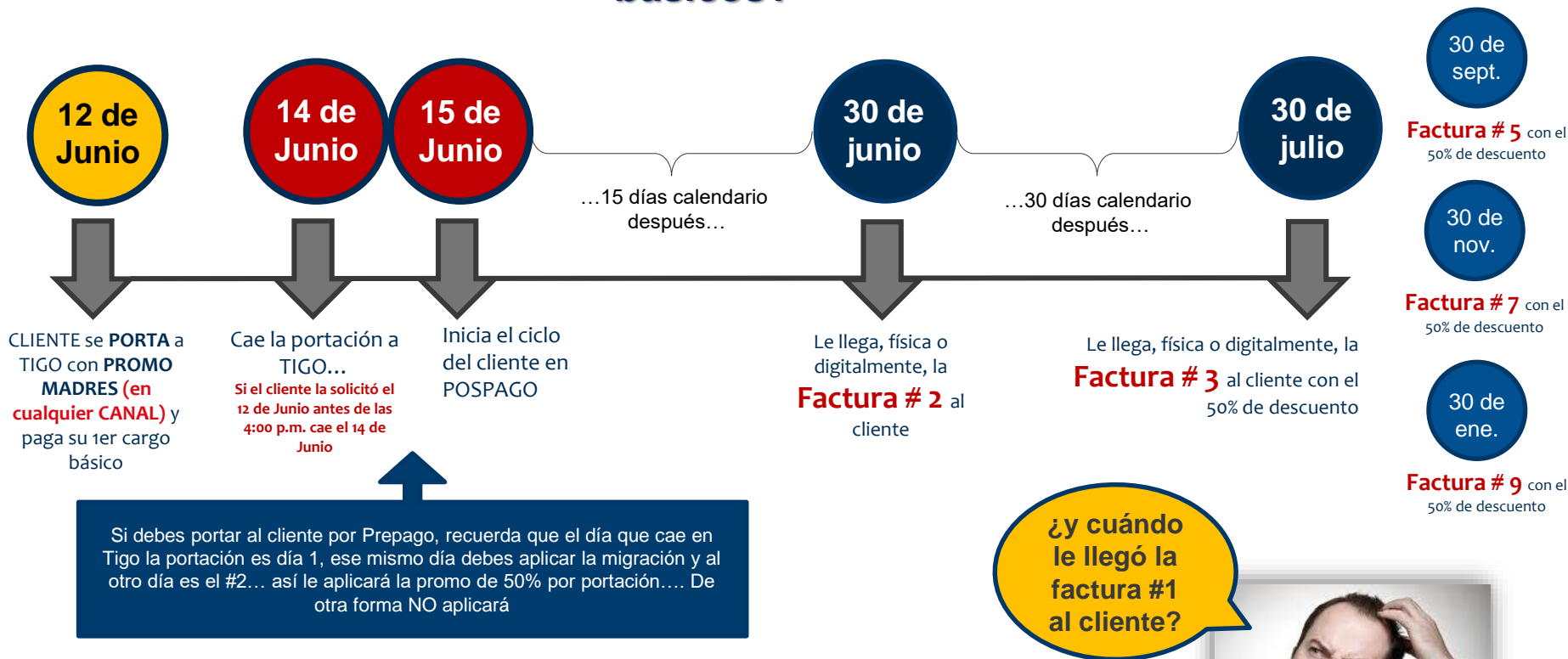
tigo
une

Hechos
para ti

¿Cómo funciona el descuento de 50% en los cargos básicos?



Hechos para ti



Tiendas: La tirilla de la caja es **Factura 1**
Retail: La Factura que entrega la Cadena es **Factura 1**
FDVD, Dealers y Televentas: La Factura electrónica o soporte Epos es **Factura 1**



50 % DE DESCUENTO APLICA PARA ...



Hechos
para ti

Día 1: Cuando
cae la Porta en
Pre y solicitas
la Migra a Pos

Día 2: exactamente el
siguiente día, del día
1, cuando el cliente
empieza en Pospago



Portación directa	Portación que cae en prepago y se migra a pospago en máximo 2 días	Incremento Cargo Básico	Línea nueva
✓	✓	X	X
✓	X	X	X
✓	✓	X	X
✓	✓	X	X
✓	✓	X	X

Vigencia corta → 12 al 19 de junio (vigencia técnica 25 de junio)

)



MUNDO RETAIL



tigo
une

Hechos
para ti

BONO DE \$50.000 PARA REDIMIR EN SMARTPHONES TIGO O LIBRES



Hechos
para ti

Pásate a Tigo en un plan Pospago de:

\$49.900, \$61.900 o \$74.900



Recuerda que:

1. La mecánica específica depende de la negociación con cada cadena
2. Se debe usar el EAN para redimir en equipo libre

Aplica para **smartphones libres o Tigo**, computadores, tablets, etc.

Vigencia corta → 12 al 19 de junio (vigencia técnica 25 de junio)

Transacciones → Portabilidad directa a Pospago, migraciones y línea nueva

Descuento de 50% en cargo básico (Aplica en caja)

Pásate a Tigo y recibe un descuento de:



\$49.900, \$61.900
y \$72.900
50%



\$84.900, \$96.900
70%



Recuerda que:

1. Se debe usar el **EAN** normal de ATP

Vigencia corta → 12 al 19 de junio (vigencia técnica 25 de junio)

Transacciones → Portabilidad directa a Pospago, migraciones y línea nueva

RESUMEN DE MUNDO RETAIL ...



PROMO	Portación directa	Migra de Prepago a Pospago máximo 2 días	Línea nueva desde \$61.900
Descuento 1re Cargo Básico	✓	✓	✓
Bonos para teléfonos LIBRES O TIGO	✓	✓	✓
Doble de datos por 12 meses	✓	✓	X
Descuento del 50% en 4 mensualidades (PORTACIONES)	✓	✓	X

Vigencia corta → 13 al 19 de junio (vigencia técnica 25 de junio)





NUESTRO

RECOMENDADO



tigo
ne

Hechos
para ti

En Portación...

7 GB por **1 año**
(Datos X 2)

50% de descuento
en **4 CB** (3, 5, 7 y 9)

Bono de
\$120.000 para tu
Smartphone, 1 ATP nuevo o
Prepagada

Descuento del
70% en el 1er CB

Bono de \$50.000
para Smartphone Tigo o
Libre

Mundo RETAIL

\$ 74.900

3.5GB

Minutos Ilimitados a:



2 Smartapps
GRATIS

SMS
Ilimitado

4 Familia y
Amigos

**** Recuerda revisar qué promoción aplica para tu canal**

En Línea Nueva,
Migración y/o Incremento
de Cargo Básico

7 GB por **6**
meses (Datos X 2)

Bono de
\$80.000 para tu
Smartphone, 1 ATP nuevo o
Prepagada

Descuento del
70% en el 1er CB

Bono de \$50.000
para Smartphone Tigo o
Libre

Mundo RETAIL

Cambio de oferta: Rusia

Nueva oferta - vigente durante Junio y Julio



Hechos
para ti

Durante los meses de Junio y Julio, la oferta Roaming Internacional para Pospago, ATP y Control cambia en el destino Rusia.

Se aumenta en casi 7 veces la capacidad actual diaria, con cobro sólo de los MB consumidos.

Tarifas de voz se disminuyen en 33% la tarifa de minuto voz saliente y en un 66% la tarifa del min voz entrante.

Tarifas de SMS enviado se disminuyen en un 75%

Oferta actual Rusia (hasta Mayo 2018)

 Datos
Paquete día: \$ 12.100

 Voz: \$ 3.000 min saliente
Voz: \$ 3.000 min entrante

 SMS: \$ 600 sms saliente
SMS: \$ 0 sms entrante

15 MB



NUEVA Oferta Rusia (Junio y Julio 2018)

 Datos
Paquete día: \$ 299 por MB consumido

 Voz: \$ 2.000 min saliente
Voz: \$ 1.000 min entrante

 SMS: \$ 150 sms saliente
SMS: \$ 0 sms entrante

100 MB

ROAMING INTERNACIONAL

Oferta Rusia

Navega

\$ 299 por MB Consumido
IVA incluido hasta 100 MB al día

Habla

\$ 2.000 min saliente
IVA incluido

\$ 1.000 min entrante
IVA incluido

Mensajea

\$ 150 SMS enviado
IVA incluido

\$ 0 SMS recibido
IVA incluido

#Conectémonos

TÉRMINOS Y CONDICIONES:

Condiciones específicas: Tarifas incluyen impuestos. Oferta válida sólo para el servicio Roaming Internacional en Rusia. Vigencia de la oferta hasta el 31 de Julio de 2018. El paquete de Datos tiene una capacidad de 100MB con vigencia de 1 día. No aplica para usuarios Prepago. Una vez se consuma la capacidad diaria máxima el servicio de Datos este servicio se suspenderá por el resto de la vigencia del paquete y se restablecerá a las 0 horas del día siguiente (Hora Colombia GMT -5).

Condiciones generales: Aplican los demás términos y condiciones de la oferta Roaming Internacional



COMUNICACIÓN PADRES



tigo
une

Hechos
para ti

www.tigo.co

#Conectémonos
y recibe más beneficios

DATOS **X2** hasta por un año
+ **50%** de descuento **X4 meses** en tu plan
al pasarte a Tigo en Pospago



www.tigo.co

#Conectémonos
y recibe más beneficios

DATOS **X2** hasta por un año
+ **50%** de descuento **X4 meses** en tu plan
al pasarte a Tigo en Pospago

¡Compra aquí!

tigo




Hechos
para ti

Comunicación Masiva

- Comerciales en TV
- Radio
- Impresos (periódicos)

Comunicación en Punto de venta

- Volantes
- Stickers
- Cabezotes
- Saltarines
- Afiches



PREGUNTAS FRECUENTES



Hechos
para ti

PREGUNTAS FRECUENTES



Hechos
para ti

¿Si un cliente sube o baja su cargo básico contará con el tiempo de beneficio del nuevo cargo básico?

Para las promociones 50% y datos X2 **el cliente contará con el beneficio** (descuento en cargo básico o datos adicionales) pero se **mantiene la vigencia** que adquirió inicialmente (No se extiende la promoción)

Ejemplo: cliente se portó a pospago en un **plan de \$96.900** y recibió datos X2 por 12 meses y 50% de descuento en 4 cargos básicos; 4 meses después cambia su cargo básico a \$61.900, el cliente recibirá el doble de recursos y el descuento del plan de \$61.900 **por 8 meses** (lo que falta para que se cumplan los 12 meses de la vigencia inicial)

¿Si se le aplica un descuento en el CB por Retención, se perdería la promoción del 50% en la factura?

El descuento se **acumula**

¿Qué pasa si el cliente tiene datos X2 y re-empaqueta en retención o en los nuevos cargos básicos de \$74.900 o \$84.900 y paquetes más datos?

Pierde el beneficio datos X2 porque solo aplica para combos equilibrados

¿Qué pasa si el cliente tiene promo 50% de descuento y re-empaqueta en retención o en los nuevos cargos básicos de \$74.900 o \$84.900 y paquetes más datos?

Continúa con el beneficio de descuento pero no aumenta la vigencia



PREGUNTAS FRECUENTES



Hechos
para ti

¿Si un cliente adquirió alguna de las promociones de bono entre enero 2017 y abril de 2018, puede acceder a la promoción de bono?

No, si el cliente tuvo algún bono durante ese periodo, no podrá acceder a la promoción Madres, así no haya redimido el beneficio.

¿Un cliente puede tener las 3 promociones: Datos, Bono y Descuento en cargo básico?

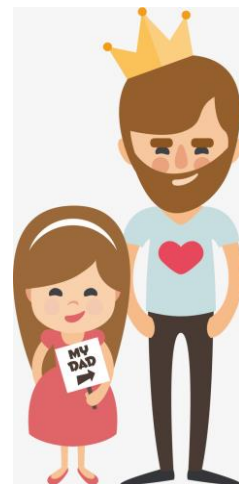
Si, siempre que cumpla las condiciones puede acumular los beneficios

¿Qué pasa si cliente tiene la promoción datos X2 y entra en mora, cancela, migra a prepago, baja o sube su cargo básico?

- Mora, **disfrutará** el beneficio cuando se ponga al día en su factura.
- Migra a prepago, **pierde** la promoción.
- Si cambia su cargo básico (aumento o disminución), continúa disfrutando del beneficio de doble navegación **según el nuevo plan** pero no se extienda la vigencia.
- Porta a otro Operador, no permite continuar disfrutando el beneficio porque **no hay intercambio** de promociones entre Operadores.
- Si cede la línea **NO PIERDE** el beneficio.
- Si cambia de número pierde la promoción pero recupera creando una incidencia

¿Si un cliente adquirió alguna de las promociones de datos (doble o triple) o de descuento (6 y 12 o 50% de descuento), puede acceder a datos X2 y 50% de descuento de madres?

Si, el cliente puede disfrutar de las promociones de datos X2 y/o descuento del 50% si cumple las condiciones



PREGUNTAS FRECUENTES



Hechos
para ti

¿Si el cliente quiere redimir el bono en el pago recurrente de su línea pospago, lo puede hacer?

No, el bono solo aplica para el pago del primer cargo básico de un nuevo plan pospago.

¿Qué pasa si el cliente quiere redimir en un equipo que no se encuentra en la tienda en el momento de la redención?

El asesor debe informar al cliente que la redención se puede hacer en el **inventario disponible** en la tienda. No se harán excepciones por inventario.

¿Qué pasa si cliente tiene la promoción de 50% de descuento y entra en mora, cancela, migra a prepago, baja o sube su cargo básico?

- Mora, **disfrutará** el beneficio cuando se ponga al día en su factura.
- Migra a prepago, **pierde** la promoción.
- Si modifica su cargo básico (subir o bajar), **conserva la promoción** sobre el cargo básico que tenga en el momento de recibir la factura. La vigencia se mantiene según el mes que haya adquirido la promoción, no se extienda la vigencia
- Porta a otro Operador, no permite continuar disfrutando el beneficio porque **no hay intercambio** de promociones entre Operadores
- Si el cliente cede la línea **NO PIERDE** el beneficio pero se debe enviar una notificación al segmento pospago
- Si cambia de número pierde la promoción, pero se recupera enviando un correo con los soportes a Katherine.cadavid@tigoune.com
maria.moncada@asesor.une.com.co

¿Puede utilizar el **BONO** otra persona?

No, ya que la única persona que puede redimir el bono es quien toma el plan.



PREGUNTAS FRECUENTES

Si un cliente solicita Portar a Pospago y cae en Prepago, se debe:

1. Migrar el cliente de Pre a POS



2. Crear la **incidencia** incluyendo la evidencia de la portación a Pospago (Factura o resumen CRM de la solicitud de portabilidad a pospago)



3. Incidencias **aprovisionará** la promo “Portación directa a Pospago” para el siguiente ciclo



4. Cada canal **debe hacer el ajuste** de recursos del cargo básico y de Datos X2

¿Si el cliente tiene promo 50% de descuento y cede el contrato pierde la promo?

No la pierde. Después de la cesión de contrato el canal debe reportar la cesión a los siguientes correos Katherine.cadavid@tigoune.com maria.moncada@asesor.une.com.co con la información correspondiente.

¿Como darle la promoción a un “cambio de número”?

En caso de cambio de número y que **el cliente no quiera perder la promoción** se debe adjuntar soportes del cambio de número y crear incidencia para que se le restablezca la promoción



PREGUNTAS FRECUENTES



Hechos
para ti

¿Qué pasa si cliente tiene un bono y cancela, baja su cargo básico o entra en mora?

El bono **sigue activo** mientras se encuentre en la vigencia

¿Si un cliente quiere redimir el bono en un smartphone y en una prepagada, puede hacerlo?

No, el bono se puede redimir como parte de un equipo de referencias seleccionadas o para un nuevo plan pospago o una prepagada.

¿Qué pasa con el saldo restante si el bono no es utilizado totalmente?

El saldo no utilizado se **pierde**.

¿El bono se puede usar para Credivalores?

Si, el bono se puede usar para la cuota inicial de Credivalores pero no para las demás cuotas del crédito.

¿A partir de qué momento se cuenta la vigencia de los bonos?

La vigencia del bono se cuenta desde el día de la **activación**.

¿La oferta Datos X2 aplica para la oferta Más datos, combos de retención o Multiplanes?

No, solo aplica para los combos equilibrados



¿En que prepagadas se puede redimir el bono ?



Hechos
para ti

TIPO	NOMBRE COMERCIAL	VIGENCIA	PRECIO	INFORMACIÓN FVD / TIENDAS / RETAIL	
				SHORT CODE	KEYWORD
Prepagadas Bundles	Prepagada con Favoritos Tigo por \$53.900 mensuales	3 MESES	\$ 161.700	600	3MINI2FTG
	Prepagada con Favoritos Tigo por \$53.900 mensuales	6 MESES	\$ 323.400	600	6MINI2FTG
	Prepagada con Favoritos Tigo por \$53.900 mensuales	12 MESES	\$ 646.800	600	12MINI2FTG
	Prepagada con Favoritos Todo Destino por \$53.900 mensuales	3 MESES	\$ 161.700	600	3MINI2FTD
	Prepagada con Favoritos Todo Destino por \$53.900 mensuales	6 MESES	\$ 323.400	600	6MINI2FTD
	Prepagada con Favoritos Todo Destino por \$53.900 mensuales	12 MESES	\$ 646.800	600	12MINI2FTD
Prepagadas Data	Prepaga datos de 200MB de Internet por \$15.900 mensuales	3 MESES	\$ 47.700	600	3NAVEGA
	Prepaga datos por \$53,900 mensuales.	3 MESES	\$ 161.700	600	3NAVEGAS
	Prepaga datos por \$53,900 mensuales.	6 MESES	\$ 323.400	600	6NAVEGAS
	Prepaga datos por \$53,900 mensuales.	12 MESES	\$ 646.800	600	12NAVEGAS



GRACIAS 🇨🇴
