



## Términos y condiciones Oferta Movistar Total

Fecha Vigencia: 01 al 15 de octubre 2024

El cliente **Movistar Total** es aquel que tiene sus servicios hogar (Internet, Televisión y/o línea básica de telefonía) y su línea Pospago con Movistar (Hogar + Pospago)

Existen dos formas en que un cliente puede ser **Movistar Total**

1. El cliente tiene contratados los servicios hogar (Internet, Televisión y/o línea básica de telefonía) y Pospago a su número de identificación (ID)
2. El cliente pospago habita en un hogar con servicios fijos a nombre de otra persona, en esta ocasión el cliente pospago debe cerciorarse que en el sistema de Movistar tenga actualizada su dirección de facturación ya que debe ser igual a donde se encuentra instalado el servicio hogar. Máximo 6 beneficiarios.

Para convertirse en Movistar Total el cliente podrá:

- Contratar los dos servicios en un mismo mes (Fibra y Pospago)
- Si el cliente ya cuenta con un servicio pospago contratar fibra
- Si el cliente ya cuenta con servicio hogar contratar pospago
- Si el cliente ya cuenta con servicio hogar y tiene una línea prepago contratar un plan pospago.
- Si el cliente habita en un hogar con servicios hogar contratados, adquirir una línea pospago y si ya la tiene actualizar su dirección de residencia por medio de la App Mi Movistar o Web.

Estos TyC aplican para clientes que tenga los dos servicios en segmento residencial (B2C), no aplica para líneas emprendedores ni corporativas.

El cliente podrá visualizar en la App mi Movistar la categoría de Movistar Total hasta 15 días hábiles después de la activación de sus servicios.

### 1. Beneficios en Oferta cruzada a clientes Movistar Total (Factura Fibra y pospago llegan de manera independiente)

- Aplica para clientes Movistar Residencial.
- Los beneficios mencionados en este documento son vitalicios y permanecerán activos mientras el cliente cumpla las condiciones descritas (tenencia de servicios hogar y móviles pospago). En caso de cancelar o hacer cambio de plan a menor valor o cambio a prepago o a un plan no contemplado en esta oferta, perderá el beneficio aquí descrito.

#### Beneficio en plan fibra:

- Planes Fibra desde 700 Megs a nivel nacional.
- La velocidad de bajada y subida dependerá de las condiciones técnicas de cada cliente. Movistar siempre entregará al cliente la velocidad de bajada y subida máxima que las condiciones técnicas permitan, dentro del plan correspondiente. Conoce los términos y condiciones de la oferta de hasta 900 megas simétricas escaneando el código QR o ingresando a [movistar.co](http://movistar.co)

#### Beneficio en plan pospago:

- Todos los clientes pospago desde \$42.990 precio nominal, pasarán a ser ilimitados y los clientes con cargos básicos menores a \$42.990 recibirán +50% de datos en su plan pospago. Si el cliente deja de ser Movistar Total perderá este beneficio y quedará navegando con la capacidad del plan inicialmente contratado
- Los clientes con planes desde \$42.990 activos antes del 9 de agosto 2024 también pasaran a ser ilimitados.



- Los clientes que tengan activo el beneficio de ser ilimitados no podrán utilizar esta capacidad en pasa gigas, pide gigas, tethering ni roaming.
- El beneficio Pospago ilimitado se verá reflejado los siguientes 15 días hábiles después de la contratación de los servicios. Para clientes de Filiales (Metrotel o Tele Bucaramanga), se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación de la línea.
- Aplica un descuento de \$10.000 sobre todas las altas y portabilidades en planes desde \$42.990, este beneficio solo aplicara a clientes que tengan contratado a su nombre (ID) la fibra Movistar.
- El descuento de \$10.000 no aplica para cambios de plan ni clientes que ya tengan un servicio pospago contratado. El cliente solo podrá tener contratado dos (2) líneas pospago con este beneficio a partir del 2 de septiembre. Si el cliente deja de ser Movistar Total perderá este beneficio y el precio en su factura se ajustará.
- Los descuentos no son acumulables. El descuento exclusivo Movistar Total por \$10.000 se activará cuando finalice la vigencia de otros descuentos que tenga activa la línea.
- Los clientes contarán con licencia de VozWiFi para hacer llamadas por medio de cualquier red WiFi. Para más información consultar capítulo de condiciones Voz WiFi en este mismo documento.

Para más información acerca de las condiciones de tu plan fibra y pospago consulta aquí: <https://www.movistar.com.co/centro-de-transparencia>

## 2. Términos y condiciones de Trio oferta 1 Factura Fibra + Pospago Ilimitado

### a) Términos y condiciones de Trio oferta 1 Facturas Fibra + Pospago Ilimitados

La oferta Movistar Total 1 Factura Trío consiste en un Plan Fibra Óptica y línea Pospago (Línea Básica + Internet Fijo + Televisión + Pospago ilimitados) con cobro en una misma factura.

Los Planes Movistar Total Trío 1 Factura son exclusivamente para necesidades de consumo personal del suscriptor. No están disponibles para uso empresarial. No aplican para personas jurídicas. Cualquier uso del servicio que no sea personal, por ejemplo, la reventa del servicio, su uso empresarial, o efectuar cualquier método de comunicación no autorizado, es incumplimiento del contrato que da lugar a su terminación.

- ✓ La oferta incluye un (1) decodificador sin cobro. Los decodificadores adicionales serán facturados.
- ✓ En los planes Ilimitados la navegación podrá ser en las redes 2G, 3G, 4G y 4.5G. La velocidad de navegación en dichas redes dependerá de la cobertura que exista en cada zona; del equipo del cliente y otras condiciones que puedan afectar el servicio, tales como barreras geográficas y/o arquitectónicas, la navegación será ilimitada a nivel Nacional

El cliente con plan Ilimitados tendrá adicional un bono de capacidad de datos de 12GB que podrá utilizar con tres fines:

- ✓ Uso del producto Pasa Gigas o Familia y Amigos según la oferta correspondiente
  - ✓ Tethering: Compartir datos a otros dispositivos cercanos.
  - ✓ El servicio de Pasa Gigas solo podrá ser utilizado entre planes pospago en los que esté incluido este servicio. Para los planes Ilimitados no aplica el servicio Pide Gigas.
- La Oferta incluye “compra hoy paga el otro mes”; aplica si el cliente se encuentra activo con todos los servicios instalados y sin mora. Si el cliente realiza cambio de plan pierde los beneficios.



- Los servicios adicionales como: Servicios de Valor Agregado, decodificadores y llamadas de larga distancia internacional serán cobrados desde la primera factura. Las tarifas de referencia corresponden a los estratos del 1 al 6.
- Aplica cargo de instalación de \$51.900 a nivel nacional, excepto Bogotá, Chía y Soacha.
- Esta oferta incluye 1.000 minutos a Larga Distancia Internacional (LDI). Distribuidos así:
  - ✓ 500 minutos desde tu línea fija los destinos que incluyen son para llamadas a destinos fijos y móviles a: Venezuela, Canadá, Estados Unidos y Puerto Rico; para llamadas a destinos sólo fijos a: Bolivia, Brasil, Ecuador, Perú, Argentina, Chile, Panamá, Paraguay y Uruguay; para llamadas a destinos sólo móviles a: España
  - ✓ 500 minutos desde tu línea Móvil los destinos que incluye son para llamadas a destinos fijos y móviles a: Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico, España, Argentina, Chile, Ecuador, Guatemala, México, Venezuela, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay, El Salvador, Brasil
  - ✓ Para disfrutar el servicio de larga distancia internacional, el cliente deberá marcar el 009 como código de salida LDI + código país + código de área + número telefónico, las llamadas realizadas con códigos de salida diferentes al 009 serán facturadas como adicionales, de acuerdo con las tarifas vigentes. A partir del minuto 501, cada minuto adicional se cobrará a la tarifa plena que aplique dependiendo del destino.
  - ✓ La velocidad de bajada y subida dependerá de las condiciones técnicas de cada cliente. Movistar siempre entregará al cliente la velocidad de bajada y subida máxima que las condiciones técnicas permitan, dentro del plan correspondiente. Conoce los términos y condiciones de la oferta de 600 megas simétricas escaneando el código QR o ingresando a [movistar.co](http://movistar.co)
- La misma velocidad de bajada y subida de hasta 700 megas simétricas se garantiza dependiendo:
  - ✓ Del sistema operativo del equipo, el cliente debe contar con mínimo Windows 10 (64-bits) /macOS 10.15 o más reciente
  - ✓ Del procesador del equipo, el cual se sugiere sea: Core i7 de 8° generación 2.8GHz (x64) equivalente o superior.
  - ✓ El equipo debe contar con tarjeta Ethernet: GE (1.000 Mbps), Memoria RAM: Mínimo 8 GB y Espacio Libre en Disco Duro: Mínimo 120 GB SSD
  - ✓ Las mediciones deben realizarse desde la aplicación de Speedtest y La medición no debe hacerse por WiFi.
  - ✓ Las pruebas de medición siempre deben ser efectuadas por cable Ethernet categoría 5e o superior, sin otros dispositivos conectados a la red ya sea por cable o por Wifi.
  - ✓ De la cantidad de usuarios conectados al mismo puerto que esté dispuesto en la zona de cobertura
- Si el cliente realiza la cancelación de alguno de los servicios o no es posible la instalación por situaciones técnicas de alguno de los productos que conforman la oferta, el cliente deberá comunicarse con nuestros canales de atención para escoger oferta que desee activar.
- El servicio de Disney+, este estará vigente durante 12 meses a partir de la contratación del plan con Disney+ incluido, siempre que se mantenga vigente el plan y será renovable siempre y cuando esté vigente la relación comercial Disney y Colombia Telecomunicaciones S.A BIC o la oferta se mantenga vigente por parte de Movistar.
- Aplica cláusula de permanencia de 12 meses solamente para los servicios de Fija, el cliente puede realizar la portabilidad sin ninguna restricción, en caso de desempaquetar algún producto se realizará la migración a la oferta vigente sin previa autorización del cliente.
- La oferta del 50% de descuento en el cargo básico del plan en los meses 2 y 3 aplica en Tríos de 700 Megas a nivel nacional. Y sobre 4 productos que conforman el empaquetamiento (Línea Básica + Internet Fijo + Televisión + Móvil 100GB o ilimitados)

## b) Términos y condiciones de Dúo Fibra + Pospago Ilimitados

La oferta Movistar Total Dúo consiste en un Plan Fibra Óptica y línea móvil Pospago (Línea Básica + Internet Fijo + Pospago ilimitados con cobro en una misma factura).

Los Planes Movistar Total Dúo son exclusivamente para necesidades de consumo personal del suscriptor. No están disponibles para uso empresarial. No aplican para personas jurídicas. Cualquier uso del servicio que no sea personal, por ejemplo, la reventa del servicio, su uso empresarial, o efectuar cualquier método de comunicación no autorizado, es incumplimiento del contrato que da lugar a su terminación.



- En Los planes Ilimitados la navegación podrá ser en las redes 2G, 3G, 4G y 4.5G. La velocidad de navegación en dichas redes dependerá de la cobertura que exista en cada zona; del equipo del cliente y otras condiciones que puedan afectar el servicio, tales como barreras geográficas y/o arquitectónicas, la navegación será ilimitada a nivel Nacional.
- El cliente con plan Ilimitados tendrá un bono de capacidad de datos que podrá utilizar con tres fines:
  - ✓ Uso del producto Pasa Gigas o Familia y Amigos según la oferta correspondiente
  - ✓ Tethering: Compartición de datos a otros dispositivos cercanos.
  - ✓ El servicio de Pasa Gigas solo podrá ser utilizado entre planes pospago en los que esté incluido este servicio. Para los planes Ilimitados no aplica el servicio Pide Gigas.
- El consumo de las funcionalidades anteriormente mencionadas descontará del bono de capacidad de datos asignada a cada plan.
- La Oferta incluye “compra hoy paga el otro mes”; aplican si el cliente se encuentra activo con todos los servicios instalados y sin mora. Si el cliente realiza cambio de plan pierde los beneficios.
- Los servicios adicionales como: Servicios de Valor Agregado, decodificadores y llamadas de larga distancia internacional serán cobrados desde la primera factura. Las tarifas de referencia corresponden a los estratos del 1 al 6.
- Aplica cargo de instalación de \$51.900 a nivel nacional, excepto Bogotá, Chía y Soacha.
- Esta oferta incluye 1.000 minutos a Larga Distancia Internacional (LDI). Distribuidos así:
  - ✓ 500 minutos desde tu línea fija los destinos que incluyen son para llamadas a destinos fijos y móviles a: Venezuela, Canadá, Estados Unidos y Puerto Rico; para llamadas a destinos sólo fijos a: Bolivia, Brasil, Ecuador, Perú, Argentina, Chile, Panamá, Paraguay y Uruguay; para llamadas a destinos sólo móviles a: España
  - ✓ 500 minutos desde tu línea Móvil los destinos que incluye son para llamadas a destinos fijos y móviles a: Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico, España, Argentina, Chile, Ecuador, Guatemala, México, Venezuela, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay, El Salvador, Brasil.
- La velocidad de bajada y subida dependerá de las condiciones técnicas de cada cliente. Movistar siempre entregará al cliente la velocidad de bajada y subida máxima que las condiciones técnicas permitan, dentro del plan correspondiente. Conoce los términos y condiciones ingresando a [movistar.co](http://movistar.co)
- |
  - ✓ Del sistema operativo del equipo, el cliente debe contar con mínimo Windows 10 (64-bits) /macOS 10.15 o más reciente
  - ✓ Del procesador del equipo, el cual se sugiere sea: Core i7 de 8° generación 2.8GHz (x64) equivalente o superior.
  - ✓ El equipo debe contar con tarjeta Ethernet: GE (1.000 Mbps)
  - ✓ Memoria RAM: Mínimo 8 GB
  - ✓ Espacio Libre en Disco Duro: Mínimo 120 GB SSD
  - ✓ Las mediciones deben realizarse desde la aplicación de Speedtest.
  - ✓ Las pruebas de medición siempre deben ser efectuadas por cable Ethernet categoría 5e o superior, sin otros dispositivos conectados a la red ya sea por cable o por Wifi.
  - ✓ La medición no debe hacerse por Wifi.
  - ✓ De la cantidad de usuarios conectados al mismo puerto que esté dispuesto en la zona de cobertura del cliente.
  - ✓ Del tráfico que generen los usuarios en el mismo puerto al momento de la medición.
- Si el cliente realiza la cancelación de alguno de los servicios o no es posible la instalación por situaciones técnicas de alguno de los productos que conforman la oferta, el cliente deberá comunicarse con nuestros canales de atención para escoger oferta que desee activar.
- Aplica cláusula de permanencia de 12 meses; solamente para los productos de Fija, el cliente puede realizar la portabilidad sin ninguna restricción, en caso de desempaquetar algún producto se realizará la migración a la Oferta vigente sin previa autorización.
- La Oferta Dúos Fibra Óptica con planes de 700 megas incluye servicio de streaming de video a través Movistar TV App con las siguientes señales nacionales en streaming: Caracol, Canal RCN, NTN24, Canal 1, Win Sports, El Tiempo, Cable Noticias y Televid. Debido a situaciones propias de los canales en vivo transmitidos a través de Movistar TV App, dichos canales podrían tener restricciones de contenido en aproximadamente un 30% de la programación. El servicio de Movistar TV App no es un servicio de TV por suscripción.
- El servicio de Disney+, este estará vigente durante 12 meses a partir de la contratación del plan con Disney+ incluido, siempre que se mantenga vigente el plan y será renovable siempre y cuando esté vigente la relación comercial Disney y Colombia Telecomunicaciones S.A BIC o la oferta se mantenga vigente por parte de Movistar.

\*\*\*Este documento está clasificado como PUBLICO por TELEFÓNICA.

\*\*\*This document is classified as PUBLIC by TELEFÓNICA.



- Netflix con cargo a la factura Movistar está disponible a través de la App Mi Movistar, el cliente podrá adquirir cualquiera de los planes vigentes de Netflix. El precio del servicio es fijado directamente por Netflix, las tarifas estarán sujetas a cambios por parte del proveedor.

### c) Términos y condiciones de Naked Fibra + Pospago Ilimitados

La oferta Movistar Total Naked consiste en un Plan Fibra Óptica y línea móvil Pospago (Internet Fijo + Pospago ilimitados con cobro en una misma factura).

Los Planes Movistar Total Naked son exclusivamente para necesidades de consumo personal del suscriptor. No están disponibles para uso empresarial. No aplican para personas jurídicas. Cualquier uso del servicio que no sea personal, por ejemplo, la reventa del servicio, su uso empresarial, o efectuar cualquier método de comunicación no autorizado, es incumplimiento del contrato que da lugar a su terminación.

- En Los planes Ilimitados la navegación podrá ser en las redes 2G, 3G, 4G y 4.5G. La velocidad de navegación en dichas redes dependerá de la cobertura que exista en cada zona; del equipo del cliente y otras condiciones que puedan afectar el servicio, tales como barreras geográficas y/o arquitectónicas, la navegación será ilimitada a nivel Nacional.
- El cliente con plan Ilimitados tendrá un bono de capacidad de datos que podrá utilizar con tres fines:
  - ✓ Uso del producto Pasa Gigas o Familia y Amigos según la oferta correspondiente
  - ✓ Tethering: Compartir datos a otros dispositivos cercanos.
  - ✓ El servicio de Pasa Gigas solo podrá ser utilizado entre planes pospago en los que esté incluido este servicio. Para los planes Ilimitados no aplica el servicio Pide Gigas.
- El consumo de las funcionalidades anteriormente mencionadas descontará del bono de capacidad de datos asignada a cada plan.
- La Oferta incluye “compra hoy paga el otro mes”; aplican si el cliente se encuentra activo con todos los servicios instalados y sin mora. Si el cliente realiza cambio de plan pierde los beneficios.
- Los servicios adicionales como: Servicios de Valor Agregado, decodificadores y llamadas de larga distancia internacional serán cobrados desde la primera factura. Las tarifas de referencia corresponden a los estratos del 1 al 6.
- Aplica cargo de instalación de \$51.900 a nivel nacional, excepto Bogotá, Chía y Soacha.
- Esta oferta incluye 1.000 minutos a Larga Distancia Internacional (LDI). Distribuidos así:
  - ✓ 500 minutos desde tu línea fija los destinos que incluyen son para llamadas a destinos fijos y móviles a: Venezuela, Canadá, Estados Unidos y Puerto Rico; para llamadas a destinos sólo fijos a: Bolivia, Brasil, Ecuador, Perú, Argentina, Chile, Panamá, Paraguay y Uruguay; para llamadas a destinos sólo móviles a: España
  - ✓ 500 minutos desde tu línea Móvil los destinos que incluye son para llamadas a destinos fijos y móviles a: Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico, España, Argentina, Chile, Ecuador, Guatemala, México, Venezuela, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay, El Salvador, Brasil.
- La velocidad de bajada y subida dependerá de las condiciones técnicas de cada cliente. Movistar siempre entregará al cliente la velocidad de bajada y subida máxima que las condiciones técnicas permitan, dentro del plan correspondiente. Conoce los términos y condiciones ingresando a [movistar.co](http://movistar.co)
  - ✓ Del sistema operativo del equipo, el cliente debe contar con mínimo Windows 10 (64-bits) /macOS 10.15 o más reciente
  - ✓ Del procesador del equipo, el cual se sugiere sea: Core i7 de 8° generación 2.8GHz (x64) equivalente o superior.
  - ✓ El equipo debe contar con tarjeta Ethernet: GE (1.000 Mbps)
  - ✓ Memoria RAM: Mínimo 8 GB
  - ✓ Espacio Libre en Disco Duro: Mínimo 120 GB SSD
  - ✓ Las mediciones deben realizarse desde la aplicación de Speedtest.
  - ✓ Las pruebas de medición siempre deben ser efectuadas por cable Ethernet categoría 5e o superior, sin otros dispositivos conectados a la red ya sea por cable o por Wifi.
  - ✓ La medición no debe hacerse por Wifi.
  - ✓ De la cantidad de usuarios conectados al mismo puerto que esté dispuesto en la zona de cobertura del cliente.
  - ✓ Del tráfico que generen los usuarios en el mismo puerto al momento de la medición.

\*\*\*Este documento está clasificado como PUBLICO por TELEFÓNICA.

\*\*\*This document is classified as PUBLIC by TELEFÓNICA.



- Si el cliente realiza la cancelación de alguno de los servicios o no es posible la instalación por situaciones técnicas de alguno de los productos que conforman la oferta, el cliente deberá comunicarse con nuestros canales de atención para escoger oferta que desee activar.
- Aplica cláusula de permanencia de 12 meses; solamente para los productos de Fija, el cliente puede realizar la portabilidad sin ninguna restricción, en caso de desempaquetar algún producto se realizará la migración a la Oferta vigente sin previa autorización.
- La Oferta Dúos Fibra Óptica con planes de 700 megas incluye servicio de streaming de video a través Movistar TV App con las siguientes señales nacionales en streaming: Caracol, Canal RCN, NTN24, Canal 1, Win Sports, El Tiempo, Cable Noticias y Televid. Debido a situaciones propias de los canales en vivo transmitidos a través de Movistar TV App, dichos canales podrían tener restricciones de contenido en aproximadamente un 30% de la programación. El servicio de Movistar TV App no es un servicio de TV por suscripción.
- El servicio de Disney+, este estará vigente durante 12 meses a partir de la contratación del plan con Disney+ incluido, siempre que se mantenga vigente el plan y será renovable siempre y cuando esté vigente la relación comercial Disney y Colombia Telecomunicaciones S.A BIC o la oferta se mantenga vigente por parte de Movistar.
- Netflix con cargo a la factura Movistar está disponible a través de la App Mi Movistar, el cliente podrá adquirir cualquiera de los planes vigentes de Netflix. El precio del servicio es fijado directamente por Netflix, las tarifas estarán sujetas a cambios por parte del proveedor.

### 3. Condiciones Voz WiFi

- Aplica para las nuevas altas de clientes Movistar Total que cumplan las siguientes condiciones:
- Aplica para equipos que cuente con la tecnología para activación de voz WiFi
- Debes tener acceso a una red fija Wifi sin bloqueos o restricciones para el correcto funcionamiento de VoWiFi. Si tu internet fijo es de un operador diferente a Movistar, valida con dicho operador las condiciones para el uso de este servicio.
- Debes contar con un smartphone que se encuentre dentro de las referencias específicas relacionadas en <https://www.movistar.com.co/vo-wifi>
- Debes activar la funcionalidad VoWiFi en tu smartphone con sistema operativo Android de acuerdo con el siguiente proceso <https://www.movistar.com.co/vo-wifi>
- El software de tu equipo debe tener la última versión.
- Si el cliente no hace uso de la licencia, esta se desactivará en 30 días calendario.
- Si el cliente realiza cambio de plan, de número, de equipo etc, la licencia se desactivará
- Movistar se reserva el derecho a realizar cambios sobre la activación y desactivación de este servicio sin previo aviso.
- Este servicio no cuenta con cargos extras sobre tu plan. No aplica para servicio de Roaming Internacional.
- La red WiFi a la que accedas no debe tener restricciones en protocolos y debe soportar los siguientes: UDP port 500, for IKEv2 signaling, UDP port 4500, for IPSec data, ESP protocol (protocol id:50), for IPSec data
- Una vez el cliente tenga activo sus servicios Hogar y Pospago y se encuentre segmentado como Movistar Total aproximadamente a las 72h se activará la licencia VoWiFi.

*Movistar está en libertad de realizar modificaciones sin previo aviso. Aplican términos y condiciones más información en [www.movistar.co](http://www.movistar.co)*