

Términos y Condiciones Oferta Movistar Total Tríos y Dúos

i) Términos y condiciones de Trio + Móvil

La oferta Movistar Total Trío consiste en un Plan Fibra Óptica y línea móvil (Línea Básica + Internet Fijo + Televisión + Móvil 85 GB o ilimitados) con cobro en una misma factura.

Los Planes Movistar Total Trío 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.

1) La oferta incluye un (1) decodificador sin cobro. Los decodificadores adicionales serán facturados.

2) El equipo Repetidor Wifi BasePort será facturado mensualmente por un valor de \$6.000 IVA incluido por 48 meses; tendrá una garantía legal de 1 mes a partir de la fecha de la entrega. Como beneficio el cliente recibirá un mes de garantía extendida por cada mes que permanezca con el servicio de internet fijo, hasta por 47 meses.

3) 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:

- (i) Uso del producto Pasa Gigas o Familia y Amigos según la oferta correspondiente;
- (ii) 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, disponible únicamente para los planes pospago de \$47.990 mes.

El consumo de las funcionalidades anteriormente mencionadas descontará del bono de capacidad de datos asignada a cada plan.

4) 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.

5) Esta oferta incluye 1000 minutos a Larga Distancia Internacional (LDI). Distribuidos así:

Plan Pospago de 85 GB

- i) 500 minutos desde tu línea fija los destinos que incluyen son para llamadas a destinos fijos y móviles a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y 150 minutos y Venezuela. A partir del minuto 501, cada minuto adicional se cobrará a la tarifa plena que aplique dependiendo del destino y Para Venezuela a partir del minuto 151

- ii) 500 minutos desde tu línea Móvil los destinos que incluye son para llamadas a destinos fijos y móviles a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y 150 minutos y Venezuela. A partir del minuto 501, cada minuto adicional se cobrará a la tarifa plena que aplique dependiendo del destino y Para Venezuela a partir del minuto 151

Plan Pospago Ilimitados

i) 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

ii) 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.

6) 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

- 7. 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

La misma velocidad de bajada y subida de hasta 900 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 8) si el cliente realiza la baja de alguno de los productos o no es posible la instalación por situaciones técnicas de alguno de los productos que conforman la oferta, las suscripciones restantes se cambiarán a la oferta que se encuentre vigente en la fija o la móvil, sin previo aviso.

9) Netflix está incluido en el plan y estará disponible a través de Movistar TV App hasta que subsista la relación comercial entre Netflix y Movistar que dura 6 meses sujeta a renovación automática, si no hay renovación de la relación comercial, el cliente deberá asumir, si lo desea, el valor de la suscripción que tenga vigente.

10) Amazon Prime sin costo por tres meses para todos los tríos de fibra, a partir del cuarto mes el cliente empezará a pagar la tarifa normal de paquete por \$17.900 (Amazon Prime es un servicio opcional para el cliente).

11) El paquete HBO Pack se encuentra incluido en los Tríos de Fibra Óptica desde 300 Megas. El cliente recibe el primer mes sin costo adicional y el 50% de descuento en la tarifa del mes 2, a partir del tercer mes el cliente comenzará a pagar la tarifa plena de HBO Pack (\$19.900) adicional al cargo básico mensual del plan contratado. La cancelación del servicio se puede efectuar en cualquier momento a través de nuestros canales de atención.

12) 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.

13) La oferta del 50% de descuento en el cargo básico del plan en los meses 2 y 3 aplica en Tríos desde 500 Megas a nivel nacional. Y sobre 4 productos que conforman el empaquetamiento (Línea Básica + Internet Fijo + Televisión + Móvil 85 GB o ilimitados)

ii) Términos y condiciones de Dúo

La oferta Movistar Total Dúo consiste en un Plan Fibra Óptica y línea móvil (Línea Básica + Internet Fijo + Móvil 60 GB ó 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.

1) El equipo Repetidor Wifi BasePort será facturado mensualmente por un valor de \$6.000 IVA incluido por 48 meses; tendrá una garantía legal de 1 mes a partir de la fecha de la entrega. Como beneficio el cliente recibirá un mes de garantía extendida por cada mes que permanezca con el servicio de internet fijo, hasta por 47 meses.

2) 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:

- (i) Uso del producto Pasa Gigas o Familia y Amigos según la oferta correspondiente;
- (ii) 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, disponible únicamente para los planes pospago de \$47.990 mes.

El consumo de las funcionalidades anteriormente mencionadas descontará del bono de capacidad de datos asignada a cada plan.

3) 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.

4) Esta oferta incluye 1000 minutos a Larga Distancia Internacional (LDI). Distribuidos así:

Plan Pospago de 60 GB

- i) 500 minutos desde tu línea fija los destinos que incluyen son para llamadas a destinos fijos y móviles a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y 150 minutos y Venezuela. A partir del minuto 501, cada minuto adicional se cobrará a la tarifa plena que aplique dependiendo del destino y Para Venezuela a partir del minuto 151
- ii) 500 minutos desde tu línea Móvil los destinos que incluye son para llamadas a destinos fijos y móviles a Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico y 150 minutos y Venezuela. A partir del minuto 501, cada minuto adicional se cobrará a la tarifa plena que aplique dependiendo del destino y Para Venezuela a partir del minuto 151

Plan Pospago Ilimitados

- i) 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
- ii) 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

5) 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

6) La misma velocidad de bajada y subida de hasta 900 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
- ✓ 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.

7) Si el cliente realiza la baja de alguno de los productos o no es posible la instalación por situaciones técnicas de alguno de los productos que conforman la oferta, las suscripciones restantes se cambiarán a la oferta que se encuentre vigente en la fija o la móvil, sin previo aviso.

8) 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.

9) La oferta del 50% de descuento en el cargo básico del plan en los meses 2 y 3 aplica en Tríos desde 250 Megas a nivel nacional. Y sobre 4 productos que conforman el empaquetamiento (Línea Básica + Internet Fijo + Televisión + Móvil 60 GB o ilimitados)

10) La Oferta Dúos Fibra Óptica con planes desde 200 hasta 900 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.

- 11) Con ElegiAppsTV el cliente podrá elegir la App de entretenimiento que quiere disfrutar: Netflix con cargo a la factura, Amazon Prime Video, Disney+, Star+ o Combo+ y realizar la suscripción a la App elegida a través de la App Mi Movistar. El cliente obtendrá 5% de dcto. en el cargo básico del plan Dúo Fibra por activar una (1) o dos (2) ElegiAppsTV y el 10% de dto. en el cargo básico del plan Dúo Fibra por activar tres (3) o cuatro (4) ElegiAppsTV. La activación de Combo+ (Disney+ y Star+) equivale a dos (2) ElegiAppsTV. La APP Movistar Tv App NO suma en ElegiAppsTV para obtener descuento del 5% ó 10%. Estos descuentos se verán reflejados en la factura de ciclo del cliente, siempre y cuando el cliente tenga activas las plataformas de streaming de ElegiAppsTV.
- 12) El cliente deberá asumir el valor de la suscripción vigente de las ElegiAppsTV (Netflix, Amazon Prime Video, Disney+, Star+ o Combo+), adicional al cargo básico mensual del plan contratado y será cobrado de forma anticipada en su factura 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.
 - ✓ Prime Video está disponible a través de la App Mi Movistar, el cliente disfrutará tres meses de cortesía y, a partir del cuarto mes, deberá asumir, si lo desea, el valor de la suscripción de Amazon Prime Video por \$17.900 mes, las tarifas estarán sujetas a cambios por parte del proveedor.
 - ✓ Disney+, Star+ y Combo+ están disponibles a través de la App Mi Movistar con el 50% de descuento por 3 meses, a partir del cuarto mes, el cliente deberá asumir, si lo desea, el valor total de la suscripción, las tarifas estarán sujetas a cambios por parte del proveedor.
- 13) Una vez instalado el plan de Fibra Óptica, el cliente podrá descargar la App de Mi Movistar e ingresar para seguir el siguiente paso a paso para realizar la suscripción a la App de TV que quiere disfrutar, con las condiciones previamente descritas en el punto 12

Guía de activación de Prime Video:

- a) Seleccionar la cuenta hogar con la que desea activar el servicio.
- b) Baja hasta la opción ElegiAppsTv y selecciona Prime video
- c) Has clic en Lo quiero
- d) Selecciona tu tipo de documento, ingresa tu número, fecha de expedición y haz clic en "Continuar"
- e) Ingresa tu correo electrónico y confírmalo. Haz clic en "Continuar."
- f) Si es la primera vez que activas Prime Video con tu plan Movistar recibirás 3 meses de cortesía
- g) Acepta términos y condiciones y selecciona "Aceptar"
- h) Si no es la primera vez que activas Prime Video y ya has disfrutado la cortesía, podrás activar el servicio con pago en tu próxima factura. Acepta términos y condiciones y selecciona "Solicitar Servicio"
- i) ¡Listo! Ahora solo falta crear tu cuenta. Haz clic en "Ir a Prime video"
- j) Si no tienes cuenta haz clic en "Crea tu cuenta Amazon" y si ya tienes una cuenta existente elige "Iniciar sesión"
- k) Recibirás un correo electrónico con un código, cópialo e ingrésalo para continuar con tu activación.
- a) ¡Terminaste! Así de fácil activaste tu beneficio.

Guía de activación de Netflix con cargo a tu factura:

- a) Seleccionar la cuenta hogar con la que quieres activar el servicio.
- b) Baja hasta la opción ElegiAppsTv y selecciona Netflix
- c) Has clic en activar ahora.
- d) Selecciona tu tipo de documento, ingresa tu número, fecha de expedición y haz clic en "Continuar"
- e) Ingresa tu correo electrónico y confírmalo. Haz clic en "Continuar."
- f) Acepta términos y condiciones y selecciona "Activar"
- g) Finaliza tu activación haciendo clic en el botón Ir a Netflix.
- h) Si ya tienes cuenta de Netflix, inicia sesión y si eres usuario nuevo solo debes registrarte

- i) ¡Eso es todo! Prepárate para disfrutar las mejores series y películas con Netflix.

Guía de activación de Combo+ (Disney+ y Star+)

- a) Seleccionar la cuenta hogar con la que deseas activar tu servicio.
- b) Baja hasta la opción “ElegiApps TV” y selecciona Disney+ y “Star+”
- c) Haz clic en “Lo quiero”
- d) Ingresa los datos del titular del servicio.
- e) Ingresa tu correo electrónico, confírmalo y haz clic en “Continuar”
- f) Si es la primera vez que activas Disney+ y Star+ podrás disfrutar tu promoción. Acepta términos y condiciones y selecciona “Solicitar servicio”
- g) Si no es la primera vez que activas Disney+ y Star+ y ya has disfrutado la cortesía, podrás activar el servicio con pago en tu próxima factura.
- h) ¡Listo! Ahora solo falta crear tu cuenta. Haz clic en “Ir a Combo+”
- i) Deberás crear una cuenta nueva y finalizar el proceso. ¡Eso es todo! Ya tienes Disney+ y Star+

Guía de activación de Disney+

- a) Seleccionar la cuenta hogar con la que deseas activar tu servicio.
- b) Baja hasta la opción “ElegiApps TV” y selecciona “Disney+”
- c) Haz clic en “Lo quiero”
- d) Ingresa los datos del titular del servicio.
- e) Ingresa tu correo electrónico, confírmalo y haz clic en “Continuar”
- f) Si es la primera vez que activas Disney+ podrás disfrutar tu promoción. Acepta términos y condiciones y selecciona “Solicitar servicio”.
- g) Si no es la primera vez que activas Disney+ y ya has disfrutado la cortesía, podrás activar el servicio con pago en tu próxima factura.
- h) ¡Listo! Ahora solo falta crear tu cuenta. Haz clic en “Ir a Disney+”
- i) Deberás crear una cuenta nueva y finalizar el proceso. ¡Eso es todo! Ya tienes Disney+.

Guía de activación de Star+

- a) Seleccionar la cuenta hogar con la que deseas activar tu servicio.
- b) Baja hasta la opción “ElegiApps TV” y selecciona “Star+”
- c) Haz clic en “Lo quiero”
- d) Ingresa los datos del titular del servicio
- e) Ingresa tu correo electrónico, confírmalo y haz clic en “Continuar”
- f) Si es la primera vez que activas Star+ podrás disfrutar tu promoción. Acepta términos y condiciones y selecciona “Solicitar servicio”
- g) Si no es la primera vez que activas Star+ y ya has disfrutado la cortesía, podrás activar el servicio con pago en tu próxima factura.
- h) ¡Listo! Ahora solo falta crear tu cuenta. Haz clic en “Ir a Star+”
- i) Deberás crear una cuenta nueva y finalizar el proceso. ¡Eso es todo! Ya tienes Star+

- 14) 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

La misma velocidad de bajada y subida de hasta 900 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 8ª 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