

Términos y condiciones

1. Oferta Movistar Total con Facturación Independiente

- Aplica para clientes Movistar Residencial.
- Aplica para clientes actuales con un servicio pospago y que activen un plan Trío, Dúo o internet Fibra Óptica en las localidades de fibra óptica, www.movistar.co/fibra-optica.
- Combo+ es opcional en los planes de Fibra Óptica, la activación de este servicio deberá realizarse a través de la App Mi Movistar.
- El plan de 800 megas de dúo y tríos con Win Sports+ viene incluido dentro del plan y no requiere activación. A través de Movistar TV App o del Deco sintonizando el canal (210). Es el canal premium de Win Sports dedicado 100 % al fútbol profesional colombiano.
- El servicio de Combo+, este estará vigente durante 12 meses a partir de la contratación del plan con Combo+ 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 la oferta “compra hoy y paga el próximo mes”. Los meses 2 y 3 contará con un descuento del 50% sobre sus servicios principales (LB+BA+TV). Aplica solamente en Tríos de Fibra óptica. Desde la cuarta factura en adelante el cliente deberá pagar el cargo básico de su plan. En las localidades con Oferta por clúster aplicará el beneficio una vez finalizado los descuentos asociados a la Oferta.
- El beneficio de 100 Megas de más velocidad aplica sobre su plan de fibra desde 500 y 700 Megas en el plan Trío, dúo o Internet (Naked) de Fibra Óptica y un plan móvil pospago, el beneficio se verá activado a partir de los 15 días hábiles a partir de la fecha de Instalación
- 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 800 megas simétricas se garantiza dependiendo:
 - a. Del sistema operativo del equipo, el cliente debe contar con mínimo Windows 10 (64-bits) /macOS 10.15 o más reciente
 - b. Del procesador del equipo, el cual se sugiere sea: Core I7 de 8° generación 2.8GHz (x64) equivalente o superior.
 - c. 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
 - d. Las mediciones deben realizarse desde la aplicación de Speedtest y La medición no debe hacerse por WiFi.
 - e. 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.
 - f. De la cantidad de usuarios conectados al mismo puerto que esté dispuesto en la zona de cobertura
- Por cada hogar con servicios hogar Movistar, podrán acceder al beneficio del hasta 50% de más datos en planes pospago como máximo 6 líneas. Y será cargado antes del siguiente ciclo de facturación. Dicho beneficio se otorgará siempre y cuando las direcciones de la fija (Dirección de Instalación) y la móvil (dirección de la cuenta) coincidan exactamente en los sistemas.
- Los beneficios de esta oferta (100 Megas más velocidad en los planes de full hogar fibra Óptica, y el hasta 50% de más de datos en planes de capacidad y si tienes planes ilimitados el hasta 50% de más de datos para compartir) son vitalicios y permanecerán activos mientras el cliente cumpla las condiciones descritas (tenencia de servicios fijo 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.
- En caso de incremento de velocidad contratada en servicio hogar o capacidad de datos móviles después de la activación de beneficios de 100 megas adicionales en hogar y hasta 50% más de datos móviles, se mantendrá la velocidad y datos adicionales activados inicialmente.
- El bono del hasta 50% de más de datos del plan Pospago se consumen antes de las GB del plan. Para los clientes que tienen planes ilimitados el bono podrá ser utilizado para compartir en Pasa Gigas entre planes pospago en los que esté incluido este servicio o para compartir internet con otros dispositivos bajo la funcionalidad conocida como Tethering.
- Para los planes ilimitados no aplica el servicio Pide Gigas, disponible únicamente para los planes pospago de \$84.990 mes.
- El Beneficio de hasta 50% de más de datos aplica para clientes actuales con servicios hogar (Fibra, Cobre o No Banda Ancha) que realicen portabilidades, alta nueva y migraciones de prepago a pospago.

- El beneficio del hasta 50% de más de datos aplica para clientes nuevos pospago, que tienen en su hogar servicios hogar a nombre de otro miembro del hogar. En el CRM debe quedar registrada en la dirección de facturación la misma dirección donde se encuentra instalado el servicio fijo.
- El Beneficio del hasta 50% de más de datos para clientes de Filiales (Metrotel o Tele Bucaramanga), se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación de la línea.
- Movistar está en libertad de realizar modificaciones sin previo aviso. Aplican términos y condiciones más información en www.movistar.co

2. Oferta Combo Movistar Total (2 Facturas)

- Aplica para clientes Movistar Residencial
- Si el cliente no tiene una solicitud o alta del servicio fibra perderá los beneficios en precio y capacidades de su plan pospago.
- Aplica para alta nueva de fibra y pospago, no aplica para cambios de plan en pospago ni fibra.
- Aplica clientes que contraten oferta fibra más un pospago (**portabilidad, alta nueva y pre a pos.**)
- Aplica únicamente para clientes bajo la misma **cedula**, no aplica (Movistar Total por dirección)
- Para recibir el precio exclusivo en el plan Pospago, los clientes deben adquirir los servicios Fibra y Pospago al mismo tiempo y en un solo canal de venta.
- Aplica oferta combo 2 facturas más un pospago con NETFLIX
- Aplica para clientes que tengan Fibra Movistar, si ya tienen un pospago no aplica oferta exclusiva
- Las líneas adicionales pospago que se activen sobre cada cliente no tendrán el descuento adicional.
- Aplica únicamente para totalización bajo la misma cédula, no aplica para convergencia por dirección.
- El cliente recibirá 2 facturas, una por su servicio fibra y el otro por su servicio pospago. El ciclo de facturación será asignado de acuerdo con el día del alta.
- Solo será válido un plan pospago por cada plan Fibra de esta Oferta Exclusiva.
- Si el cliente no tiene una fibra contratada, perderá los beneficios en precio y capacidades de su plan pospago y se realizará cambio de plan al de entrada de la escalera comercial vigente (\$42.990 y 60GB o \$59.890 con Netflix), la cual se realizará de manera automática.
- La activación de los beneficios en capacidad se realizará en un periodo de máximo 15 días hábiles.
- Estos planes no están disponibles para uso empresarial o corporativo
- No aplican para personas jurídicas ni para los segmentos de mercado catalogados por Movistar como comerciales
- Netflix incluido para los nuevos planes estará disponible a través de la App Mi Movistar y hasta que subsista la relación comercial entre Netflix y Movistar
- En caso de que Netflix realice cambio de precio en la tarifa de la suscripción de la plataforma
- Los clientes podrán activarse también en planes sin Netflix incluido
- El cliente recibirá 2 facturas, una por su servicio fibra y el otro por su servicio pospago. El ciclo de facturación será asignado de acuerdo con el día del alta.
- Los beneficios 100 Megas adicionales en Fibra y hasta 50% más datos se activarán 15 días hábiles después de la contratación de los servicios
- Este plan exclusivo será válido por cada fibra únicamente para (1) plan pospago, los pospagos adicionales no aplicaran con este beneficio.
- Aplica para clientes nuevos que activen un plan Trío, Dúo o internet Fibra Óptica más pospago en las localidades de fibra óptica, www.movistar.co/fibra-optica.
- Combo+ es opcional en los planes de Fibra Óptica, la activación de este servicio deberá realizarse a través de la App Mi Movistar.
- El servicio de Combo+, este estará vigente durante 12 meses a partir de la contratación del plan con Combo+ 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 la oferta “compra hoy y paga el próximo mes”. Los meses 2 y 3 contará con un descuento del 50% sobre sus servicios principales (LB+BA+TV). Aplica solamente en Tríos de Fibra óptica. Desde la cuarta factura en adelante el cliente deberá pagar el cargo básico de su plan. En las localidades con Oferta por clúster aplicará el beneficio una vez finalizado los descuentos asociados a la Oferta.
- 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.
- La misma velocidad de bajada y subida de 600 megas simétricas se garantiza dependiendo:

- a. Del sistema operativo del equipo, el cliente debe contar con mínimo Windows 10 (64-bits) /macOS 10.15 o más reciente
 - b. Del procesador del equipo, el cual se sugiere sea: Core I7 de 8° generación 2.8GHz (x64) equivalente o superior.
 - c. 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
 - d. Las mediciones deben realizarse desde la aplicación de Speedtest y La medición no debe hacerse por WiFi.
 - e. 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.
 - f. De la cantidad de usuarios conectados al mismo puerto que esté dispuesto en la zona de cobertura
- Los beneficios de esta oferta (100 Megas más velocidad en los planes de full hogar fibra Óptica, y el hasta 50% de más de datos en planes de capacidad.
 - 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.
 - En caso de incremento de velocidad contratada en servicio hogar o capacidad de datos móviles después de la activación de beneficios de 100 megas adicionales en hogar y hasta 50% más de datos móviles, se mantendrá la velocidad y datos adicionales activados inicialmente.
 - El bono hasta de 50% más datos del plan Pospago se consume antes de las GB del plan y podrá ser usado para compartir internet con otros dispositivos bajo la funcionalidad conocida como Tethering.
 - Movistar está en libertad de realizar modificaciones sin previo aviso. Aplican términos y condiciones más información en www.movistar.co