

# Términos y Condiciones Oferta Movistar Total empaquetada Tríos y Dúos

## a) *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 + Pospago 100GB 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. 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
3. El cliente con plan Ilimitados tendrá un bono de capacidad de datos que podrá utilizar con tres fines:
4. Uso del producto Pasa Gigas o Familia y Amigos según la oferta correspondiente;
5. Tethering: Compartición de datos a otros dispositivos cercanos.
6. 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.
7. El consumo de las funcionalidades anteriormente mencionadas descontará del bono de capacidad de datos asignada a cada plan.
8. 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.
9. Esta oferta incluye 1.000 minutos a Larga Distancia Internacional (LDI). Distribuidos así:

### Plan Pospago de 100GB

- ✓ 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
- ✓ 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

- ✓ 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.

10. 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 600 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
11. 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, las suscripciones restantes se cambiarán a la oferta que se encuentre vigente para Hogar o para Pospago, sin previo aviso.
  12. 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.
  13. Combo+ es opcional en los planes de Fibra Óptica, la activación de este servicio deberá realizarse a través de la App Mi Movistar.
  14. 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.
  15. La oferta del 50% de descuento en el cargo básico del plan en los meses 2 y 3 aplica en Tríos desde 600 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**

La oferta Movistar Total Dúo consiste en un Plan Fibra Óptica y línea móvil (Línea Básica + Internet Fijo + Móvil 100GB 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. 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.
2. 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.
- 3. 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.
- 4. El consumo de las funcionalidades anteriormente mencionadas descontará del bono de capacidad de datos asignada a cada plan.
- 5. 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.
- 6. Esta oferta incluye 1.000 minutos a Larga Distancia Internacional (LDI). Distribuidos así:

#### **Plan Pospago de 100GB**

- ✓ 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
- ✓ 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**

- ✓ 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.
- 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 800 megas simétricas escaneando el código QR o ingresando a [movistar.co](http://movistar.co)
- 8. La misma velocidad de bajada y subida de 600 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.
- 9. Si el cliente realiza la cancelación 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 Hogar o Pospago, sin previo aviso.

10. 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.
11. La oferta del 50% de descuento en el cargo básico del plan en el mes 2 aplica en Tríos desde 600 Megas a nivel nacional y sobre 3 productos que conforman el empaquetamiento (Línea Básica + Internet Fijo + Móvil 100GB o ilimitados)
12. La Oferta Dúos Fibra Óptica con planes de 600 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.
13. 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.
14. Combo+ es opcional en los planes de Fibra Óptica, la activación de este servicio deberá realizarse a través de la App Mi Movistar.