

Términos y condiciones oferta pospago individual 1 al 15 de abril 2024

Uso del plan. Los planes contenidos en esta publicidad con datos ilimitados son exclusivamente para necesidades de consumo personal del suscriptor (persona natural). 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. En ese sentido, 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. Los planes pospago individual IlimiDatos aplican para clientes nuevos y actuales, 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 mientras el cliente mantenga vigente el plan.

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, el incremento será trasladado al cliente. Los clientes podrán activarse también en planes sin Netflix incluido. Movistar está en libertad de realizar modificaciones sin previo aviso. Para disfrutar el servicio de Netflix se requiere (i) un dispositivo compatible con la plataforma (fabricado y vendido por separado) y una conexión a internet de banda ancha o datos móviles (ii) actualizar o contratar alguno de los planes Pospago Movistar con Netflix incluido (iii) activar el servicio de Netflix siguiendo el proceso de activación en la App Mi Movistar.

El primer mes gratis de portabilidad en planes IlimiDatos aplicará en los cargos básicos de \$86.990 mes y \$97.990 mes, no aplica para el plan con roaming datos de \$121.990 mes.

Para los planes que incluyan el servicio de Pasa Gigas ó el servicio de Familia y Amigos éste podrá ser utilizado únicamente a través de la App mi Movistar. El servicio de Pasa Gigas solo podrá ser utilizado entre planes pospago en los que esté incluido este servicio. Para los planes IlimiDatos no aplica el servicio Pasa Gigas, disponible únicamente para los planes pospago de \$54.990 mes y \$65.990 mes.

El cliente con plan IlimiDatos tendrá un bono de capacidad de datos que podrá utilizar con fines:

- (i) Uso del producto Pasa Gigas ó Familia y Amigos según la oferta correspondiente;
- (ii) Tethering: Compartición de datos a otros dispositivos cercanos;
- (iii) Roaming Datos: permitirá consumir las Gigas de la capacidad de datos del bono contratado en Colombia hasta en 61 países donde Movistar tiene cobertura. La cobertura de países la puede consultar en movistar.co

El consumo de las funcionalidades anteriormente mencionadas descontará del bono de

capacidad de datos asignada a cada plan. Para disfrutar el beneficio de roaming datos, el cliente debe solicitar expresamente y al momento de adquirir el plan, la activación permanente del servicio Roaming internacional.

Dicho servicio no es de uso permanente en el exterior y no podrá ser usado por un periodo de tiempo superior a 30 días. Los planes familia y amigos funcionan sobre los términos y condiciones vigentes publicados en movistar.co 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.

Para planes por capacidad con Apps ilimitadas después de consumida su capacidad y adicionalmente el cliente utilice equipos Iphone 6 o superiores y cuenten con funcionalidad Retransmisión privada de iCloud (Apple Private) activada, podrán presentar deficiencias en la navegación en algunas apps ilimitadas incluidas como Facebook, Twitter, Waze, Whatsapp, Instagram, Line (entre otras) y algunas URL's gratuitas, esto debido a que la funcionalidad de Retransmisión privada de iCloud (Apple Private) encripta los datos. Para garantizar el correcto funcionamiento de las Apps y aprovechamiento de la oferta, es responsabilidad del cliente deshabilitar o apagar dicha función. Para deshabilitar la funcionalidad el cliente desde el equipo debe ingresar a: Menú/configuración/Datos celulares/retransmisión privada de iCloud/Deshabilitar.

Términos y condiciones oferta ElegiApps

Oferta vigente del 1 al 15 de abril 2024 para clientes individuales nuevos y actuales del segmento Pospago a nivel nacional. El cliente podrá conformar el grupo de Apps como prefiera, de acuerdo con las disponibles en su plan, una vez cree su grupo de Apps las podrá seguir usando cuando se acabe la capacidad de gigas del plan, para realizar el proceso de elección o cambio de Apps, lo deberá hacer por medio de la App Mi Movistar. Las aplicaciones de música y video incluyen la navegación, pero no incluye el costo de la suscripción de la App que tenga activa el cliente. El cliente podrá conformar al inicio de su plan y sin costo alguno los grupos de sus Apps favoritas, las cuales podrá cambiar una vez al mes con un valor de \$1.990.

Por cada modificación y cada vez que se conforme un nuevo grupo de aplicaciones ya sea porque cambie una o varias Apps que incluye, este valor se reflejará en la factura con el concepto: Cobro modificación de apps – ElegiApps. Cada vez que se conforme un nuevo grupo de aplicaciones ya sea porque cambie una o varias Apps.

La oferta de ElegiApps no aplica para los planes que tienen capacidad de navegación ilimitada.

Una vez conformado el grupo de aplicaciones del plan ElegiApps, si incluye aplicaciones como Instagram o Messenger, para el correcto uso deberá elegir Facebook como App en el plan.

Los clientes de ElegiApps podrán realizar las siguientes funciones en las aplicaciones aún después de consumida la capacidad de datos:

Redes Sociales

Facebook: Podrá recibir y enviar mensajes, actualizar el feed y realizar publicaciones.

Twitter: Podrá recibir y enviar mensajes, actualizar el feed y realizar publicaciones.

WhatsApp: Podrá recibir y enviar mensajes y llamadas.

Pinterest: Podrá actualizar contenido.

LinkedIn: Podrá recibir y enviar mensajes, actualizar el feed y realizar publicaciones.

Snapchat: Podrá recibir y enviar mensajes, actualizar el feed y realizar publicaciones.

Telegram: Podrá recibir y enviar mensajes.

Tik Tok: Podrá recibir y enviar mensajes, actualizar el feed y realizar publicaciones.

Waze: Podrá realizar búsqueda de sus rutas.

Signal: Podrá recibir y enviar mensajes.

Kwai: Podrá recibir y enviar mensajes, actualizar el feed y realizar publicaciones.

Instagram: Podrá recibir y enviar mensajes, el cliente debe seleccionar la aplicación de Facebook previamente para poder disfrutar de las funcionalidades de Instagram correctamente.

Messenger: Podrá recibir y enviar mensajes, el cliente debe seleccionar la aplicación de Facebook previamente para poder disfrutar de las funcionalidades de Messenger correctamente.

Música

Spotify: Podrá reproducir canciones y playlist.

Movistar Música: Podrá reproducir canciones y playlist.

Productividad

Teams: Podrá realizar llamadas, videollamadas y usar el chat de la aplicación.

Outlook: Hacer uso de la aplicación del correo.

Skype: Podrá realizar llamadas, videollamadas y usar el chat de la aplicación.

Zoom: Podrá realizar llamadas, videollamadas y usar el chat de la aplicación.

Video

Netflix: Podrá reproducir los contenidos de la plataforma.

Disney+: Podrá reproducir los contenidos de la plataforma.

HBO Max: Podrá reproducir los contenidos de la plataforma.

Youtube: Podrá reproducir los contenidos de la plataforma.

Las aplicaciones de video navegarán a 2Mbps.

Es posible que se presenten otras dependencias entre Apps, por la dinámica natural del mercado. (Movistar no será responsable de las restricciones, navegación, requisitos, políticas, términos y condiciones de dichas aplicaciones esto dependerá de sus propietarios).

Para aplicaciones que requieren Login o registro automático a través de redes sociales como Facebook, Google u otras, es recomendable hacer el primer registro desde una red Wi-Fi. Para asegurar la navegación de las Apps, se recomienda realizar la navegación directamente desde la App no desde el navegador.

Movistar podrá cambiar ó modificar las aplicaciones de la oferta sin previo aviso, así mismo podrá restringir, limitar o ajustar la cantidad de cambios de aplicaciones que el cliente pueda realizar, así como las funcionalidades o condiciones de uso de dichas aplicaciones como por ejemplo la velocidad de navegación de las aplicaciones de video o música.

A las líneas con oferta ElegiApps que sean rehabilitadas de una suspensión se les cargaran las Apps correspondientes a su plan, posteriormente se habilitaran las Apps más recientes que el cliente haya seleccionado.

Por cada hogar con servicios fijos Movistar, podrán acceder al beneficio del 50% de más Gigas en planes Pospago, como máximo 6 líneas. El beneficio será cargado antes del siguiente ciclo de facturación. Los beneficios (50% de más velocidad en los planes Full Hogar Fibra Óptica, el 50% más de datos en planes no ilimiDatos y si tienes planes ilimiDatos el 50% más de datos para compartir) permanecerán activos mientras el cliente mantenga contratado su servicio fijo + móviles Pospago. En el plan ilimiDatos de \$121.990 las GB adicionales para compartir no aplican para Roaming.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE NETFLIX

Facturación Servicio de Netflix en la Factura de servicios Movistar

En el evento en que los clientes de Movistar contraten el servicio Netflix con pago en la factura de servicios Movistar, deben tener en cuenta las siguientes condiciones:

1. El servicio de Netflix es prestado por: Netflix Inc NIT. 901.244.710-7; el usuario de Movistar autoriza a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones, el cobro de acuerdo al servicio de Netflix escogido por el cliente en el momento de la activación. El cliente podrá adquirir cualquiera de los planes vigentes de Netflix. Las tarifas estarán sujetas a cambios el precio del servicio es fijado directamente por Netflix.
2. Para realizar la activación de Netflix con pago en la factura de Movistar, el usuario deberá tener contratado un plan hogar o plan pospago.
3. La activación del servicio está sujeta a estudio de condiciones económicas del cliente por parte de Movistar, es decir, no podrán acceder al servicio los clientes que se encuentren

en mora, o que no cumplan con las políticas de riesgo crediticio definidas por la compañía. También podrá rechazarse la activación por prevención o detección de fraude.

4. Si el cliente ha realizado cambio de plan de prepago a pospago, debe haber realizado el pago de al menos una factura en el plan pospago, para tener derecho a solicitar Netflix con pago en la factura de Movistar.

5. Para clientes en planes pospago e internet duo hogar el único medio para realizar la activación de Netflix con pago en la factura de Movistar será a través de la APP Mi Movistar. El proceso de activación se puede consultar en www.movistar.com.co/netflix

6. Para clientes en planes trio Internet hogar fibra el medio para realizar la activación de Netflix con pago en la factura de Movistar será a través de Movistar Tv App. El proceso de activación se puede consultar en www.movistar.com.co/netflix

7. Después de activar su servicio de Netflix con cargo a la factura de Movistar el cliente podrá cambiar su plan actual de Netflix a través de la página web www.netflix.com o APP de Netflix, este cambio genera una modificación en la tarifa mensual. Las tarifas están sujetas a cambios según valores definidos por Netflix. El cambio se podrá realizar entre los planes vigentes de la oferta de Netflix.

8. Si el cliente requiere algún tipo de asistencia o solución de fallas con el servicio de Netflix, debe dirigirse a <https://help.netflix.com/es/contactus>. Los canales se pueden consultar en www.movistar.com.co/netflix

9. Cualquier petición, queja o reclamo que el cliente tenga en la facturación del servicio de Netflix con pago en la factura, son tramitadas por Movistar en sus canales de atención.

10. Para conservar el servicio de Netflix, el cliente debe estar al día con el pago de la factura mensual. Si los servicios entran en mora con la factura de Movistar, se cancelará inmediatamente el servicio de Netflix y sus beneficios.

11. Para reactivar el servicio, en caso de cancelación por incumplimiento de su obligación de pago oportuno, el cliente deberá realizar una nueva contratación, de acuerdo a los precios y condiciones vigentes al momento de la reactivación.

12. El cliente podrá cancelar su servicio de Netflix con cargo en la factura, únicamente a través de la página WEB www.netflix.com o APP de Netflix. Movistar podrá solicitar directamente la cancelación del servicio del cliente a Netflix, en el caso de que Movistar encuentre que el servicio se está utilizando para otros fines que no cumplen con las políticas de fraude y seguridad de la compañía.

13. Si el cliente cancela el servicio de Netflix con cargo a la factura podrá contratar nuevamente el servicio de Netflix, con pago a la factura de Movistar a través de la APP de Mi Movistar para clientes en planes pospago o planes internet duo hogar ó a través de Movistar Tv App para clientes en planes internet fibra hogar, también podrá contratarlo con otro medio de pago para lo cual deberá remitirse a los canales de atención y contratación de Netflix.

Netflix Incluido

1. Para poder disfrutar de Netflix como parte de tu paquete Pospago, Trio Hogar Internet Fibra

o Duo Internet Hogar ó Internet Emprendedores, necesitarás activar el servicio Netflix.

2. El servicio de Netflix Incluido es una oferta suplementaria que está disponible en algunos

de los planes vigentes hogar, emprendedores y pospago; esta oferta se da conocer en la página www.movistar.com.co, y está sujeta a cambios.

3. Para clientes en planes pospago ó planes internet duo hogar, la activación de la cuenta de Netflix se realiza a través del enlace que recibirá el cliente por correo ó SMS de Telefónica y/o de Netflix. Si el cliente no recibió la notificación puede solicitarla nuevamente a través de la APP de Mi Movistar. El proceso de activación se puede consultar en www.movistar.com.co/netflix.

4. Para clientes en planes Trio Hogar Internet Fibra o Internet duo emprendedores, la activación de la cuenta de Netflix se realiza a través de Movistar play. El proceso de activación se puede consultar en www.movistar.com.co/netflix.

5. La activación del servicio está sujeta a estudio de condiciones económicas del cliente por parte de Movistar, es decir, no podrán acceder al servicio los clientes que se encuentren en mora, o que no cumplan con las políticas de riesgo crediticio definidas por la compañía. También podrá rechazarse la activación por prevención o detección de fraude.

6. El cliente podrá activar el servicio de Netflix en otro plan superior al incluido; podrá realizarse entre los planes vigentes de la oferta de Netflix; en este caso se generará un cobro adicional que se verá reflejado en la próxima factura. El valor de este cobro adicional será informado en el momento de realizar el proceso de activación de la cuenta de Netflix. Este cobro se realizará mes anticipado, por tal razón en la primera factura el cliente recibirá un cobro por los días que consumió desde el momento de la activación de la cuenta de Netflix hasta el corte de facturación de Movistar más el valor del siguiente mes.

7. Si el cliente ya tiene una cuenta de Netflix, puede asociarla a su servicio de Netflix Incluido realizando el proceso de activación descrito en <https://www.movistar.com.co/netflix>, tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Si el cliente no realiza el proceso de activación, Netflix continuará cobrando de forma separada la cuota mensual a través del medio de pago actual Tarjeta de crédito o con cargo a la factura de Movistar.
- El proceso de activación debe realizarse cercano a la fecha de corte del método de pagó actual, si se sobrepasa este tiempo el cliente recibirá un cobro adicional.
- Si el cliente asocia un servicio de Netflix con cargo a la factura de Movistar, podrá ver un cobro en la próxima factura según el corte de facturación con Movistar.
- Si el cliente asocia un servicio existente de Netflix a su paquete Pospago, Trio Hogar Internet Fibra Duo Internet Hogar, Internet emprendedores, la terminación del paquete no cancelará tu suscripción de Netflix y, una vez el paquete termine, Netflix pasará a cobrarte de forma automática la cuota correspondiente mediante el método de pago que Netflix tiene asociado a tu cuenta. Si quieres revisar los detalles de tu cuenta de Netflix, puedes visitar el apartado “Mi Cuenta” en la página web de Netflix.

8. El servicio de Netflix Incluido es prestado por: Netflix Inc NIT. 901.244.710-7.

9. Después de activar su servicio de Netflix Incluido el cliente podrá cambiar su plan de Netflix a través de la página web www.netflix.com, APP de Netflix o a través de los canales de atención de Movistar.

- Este cambio genera un cambio en la tarifa mensual. Esta tarifa está sujeta a cambios. El cambio se podrá realizar entre los planes vigentes de la oferta de Netflix.

- El valor de este cobro adicional será informado en el momento de realizar el cambio de plan. Este cobro se facturará de forma anticipada, por tal razón en la primera factura el cliente recibirá un cobro por los días que consumió desde el momento del cambio de plan hasta el corte de facturación de Movistar más el valor del siguiente mes.
 - La activación del servicio está sujeta a estudio de condiciones económicas por parte de Movistar, es decir, no podrán acceder al servicio los clientes que se encuentren en mora, rechazado por fraude.
10. Si el cliente requiere algún tipo de asistencia o solución de fallas con el servicio de Netflix, debe dirigirse a <https://help.netflix.com>.
11. El cliente podrá perder el servicio de Netflix incluido y sus beneficios por las siguientes causas:
- Cambio de plan a un plan que no incluya la oferta.
 - Cancelación del servicio que incluía la oferta.
 - Movistar podrá solicitar directamente la cancelación del servicio del cliente a Netflix, en el caso de que Movistar encuentre que el servicio se está utilizando para otros fines que no cumplen con las políticas de fraude y seguridad de la compañía.
12. La calidad, disponibilidad y continuidad del funcionamiento de Netflix Incluido es de exclusiva responsabilidad de Netflix y en ningún caso se deriva para Movistar responsabilidad alguna.
13. La activación del servicio de Netflix Incluido estará disponible 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 Netflix.
14. Movistar podrá compartir con Netflix datos personales del cliente asociado a los planes hogar, emprendedores o pospago para que Netflix pueda prestar su servicio. El cliente puede consultar como Movistar comparte datos personales en la política de privacidad publicada en www.movistar.com.co Igualmente, el cliente puede ver la política de privacidad de Netflix en la página web de Netflix.
15. Movistar podrá cancelar en cualquier momento la suscripción de Netflix en caso de detectarse reventa del servicio.