



## TÉRMINOS Y CONDICIONES

La oferta es válida del 17 abril al 30 de abril 2024 para clientes Movistar Empresas Pymes que contraten sus servicios con NIT 800 a 999.

Fibra Movistar es el internet fijo más rápido de Colombia, basado en el análisis realizado por Ookla® de los datos de Speedtest Intelligence® para Q3-Q4 2021, Q1-Q2 y Q3-Q4 2022. Las marcas registradas de Ookla se usan bajo licencia y se reimprimen con permiso.

### Condiciones Especiales Tríos (Línea Básica + Fibra Óptica + Televisión)

#### Nacional excepto Cundinamarca, Antioquia, Caldas, Quindío y Risaralda

- Aplica compra hoy y comienza a pagar el próximo mes desde 500 megas.
- Aplica 20% de descuento en el cargo básico del plan en los meses del 2 al 13 desde 500 megas.
- Aplica Cargo de Instalación 100%.

#### Cundinamarca

- Aplica compra hoy y comienza a pagar el próximo mes desde 500 megas.
- Aplica 20% de descuento en el cargo básico del plan en los meses del 2 al 13 desde 500 megas.
- Aplica 50% de descuento en cargo de instalación.

#### Antioquia, Caldas, Quindío y Risaralda

- Aplica compra hoy y comienza a pagar el próximo mes desde 500 megas.
- Aplica 30% de descuento en el cargo básico del plan en los meses del 2 al 5 desde 500 megas.
- Aplica Cargo de Instalación 100%.

### Condiciones Especiales Dúos (Línea Básica + Fibra Óptica) y Solo Internet (Fibra Óptica)

#### Nacional Solo Internet 900 megas

- Aplica compra hoy y comienza a pagar el próximo mes.
- Aplica 30% de descuento en el cargo básico del plan en los meses del 2 al 13.
- Aplica Cargo de Instalación 100%.

#### Nacional excepto Cundinamarca, Antioquia, Caldas, Quindío, Risaralda

- Aplica compra hoy y comienza a pagar el próximo mes desde 500 megas.
- Aplica 20% de descuento en el cargo básico del plan en los meses del 2 al 13 desde 500 megas.
- Aplica Cargo de Instalación 100%.

#### Cundinamarca, excepto Solo Internet 900 megas

- Aplica compra hoy y comienza a pagar el próximo mes desde 500 megas.
- Aplica 20% de descuento en el cargo básico del plan en los meses del 2 al 13 desde 500 megas.
- Aplica 50% de descuento en cargo de instalación.

#### Antioquia, Caldas, Quindío y Risaralda, excepto Solo Internet 900 megas

- Aplica compra hoy y comienza a pagar el próximo mes desde 500 megas.
- Aplica 20% de descuento en el cargo básico del plan en los meses del 2 al 13 desde 500 megas.
- Aplica 50% de descuento en cargo de instalación.

### Condiciones Generales

- Aplica cláusula de permanencia de 12 meses.
- Los descuentos aplican sobre el valor del cargo básico de los servicios principales: línea telefónica, televisión e internet. El descuento se mantendrá mientras el cliente se encuentre activo en el plan contratado inicialmente y al día en los pagos. Los descuentos no aplican sobre el valor de los servicios y compras adicionales (McAfee, Mapeo de puertos, Decos adicionales, etc.). El cliente debe adquirir los tres servicios del Trío Fibra al mismo tiempo (Línea Básica + Internet Fijo + Televisión).
- En caso de cancelar, suspender por mora, realizar un cambio de plan de su Fibra Óptica o de sus servicios móviles, podrá perder los beneficios.
- Durante el año las tarifas podrán tener alzas previo aviso al cliente y según regulación vigente.
- Fibra Empresarial vendrá incluido desde 500MB desde el 17 de abril.
- Fibra Empresarial consiste en una solución de 3 servicios: Licencia de McAfee para 3 equipos, Servicio de Atención Prioritario para averías y Priorización en la Red.
  - La licencia de McAfee será válida para 3 dispositivos, el cliente recibirá una notificación (correo electrónico) en la cuenta de correo que suministro en el momento que adquirió los productos con Movistar y con el cual se activó el servicio de Seguridad Total, en donde encontrará: Link de descarga, Usuario, Contraseña y Mail de bienvenida.
  - Servicio de Atención Prioritario de averías: Las averías puntuales (No aplican daños masivos) que presente en el servicio se solucionaran entre 24 y 48 horas. Las fallas en un servicio de fibra tradicional se solucionan en 72 horas.
  - Priorización en la Red: En casos de saturación el servicio de fibra empresarial tiene un ancho de banda mínimo asegurado de 13Mbps de subida y el ancho de banda del perfil contratado de bajada. Este servicio usa los mismos equipos y modem HGU que se usan en fibra, la configuración de sus bondades se encuentra internamente en el perfil de la oferta, no requiere intervención del técnico.
- El cliente nuevo recibirá en su primera factura:
  - Valor de los cargos de LB, BA, TV mes anticipado y descuentos sobre ellos de acuerdo con las condiciones especiales.
  - Cobro de cargo de instalación de \$51.900 y descuento sobre el mismo de acuerdo con las condiciones especiales.
  - Decodificadores adicionales.
  - Servicios de Valor Agregado (SVA).



- A partir de la segunda factura recibirá:
  - Valor de los cargos de LB, BA, TV mes anticipado y descuentos sobre ellos de acuerdo con las condiciones especiales.
  - Decodificadores adicionales.
  - Servicios de Valor Agregado (SVA).
- La oferta incluye un (1) decodificador en caso de elegir la oferta trío con Televisión.
- Los decodificadores adicionales serán facturados a la tarifa vigente.
- Los decodificadores se entregan en función de comodato y se debe hacer la devolución de ellos una vez finalice el contrato con Movistar, en los puntos autorizados.
- La oferta incluye 200 minutos a Larga Distancia Internacional (LDI), los destinos que incluyen los 200 minutos a larga distancia internacional son para llamadas a destinos fijos y móviles a: Canadá, Estados Unidos, Puerto Rico y Venezuela; 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 e Italia. Para realizar las llamadas a destinos internacionales se debe marcar siempre por el 009, si marca por códigos de salida diferentes al 009 las llamadas serán facturadas a las tarifas vigentes. A partir del minuto 201, cada minuto adicional se cobrará a la tarifa plena que aplique dependiendo del destino. El servicio preferido Fijo + Móvil aplica para líneas Movistar en Prepago y Pospago, está incluido sin costo y permite realizar llamadas entre un Fijo Movistar y un Móvil Movistar inscrito como preferido en la línea 01 8000 930 930.
- A partir del 10 de octubre en Bogotá: Bogotá Chía y Soacha, Medellín, Itagüí, La estrella, Envigado, Bello, Rionegro, Sabaneta, Armenia, Calarcá, Manizales, La Dorada, Pereira, Santa Rosa de Cabal, Dosquebradas; en velocidades de 700 y 900 megas; desde el 7 de noviembre en 500 megas; desde el 23 de noviembre en: Cajicá, Cota, Tocancipá, Facatativá, Funza, Fusagasugá, Girardot, Madrid, Mosquera, Zipaquirá; desde el 11 de diciembre en: Florencia, Ipiales, Pasto, Popayán, Santander de Quilichao; desde el 18 de diciembre en: Barranquilla, Puerto Colombia, Soledad; desde el 2 de enero Acacias, Aguachica, Cartagena, Montería, Santa Marta, Sincelejo, Turbaco, Valledupar, Villavicencio, Ciénaga; desde el 26 de enero (de acuerdo a inventario) en: Barrancabermeja, Bucaramanga, Cúcuta, Floridablanca, Girón, Los Patios, Ocaña, Pamplona, Piedecuesta, Villa Del Rosario; desde el 19 de febrero el resto del país (de acuerdo a inventario); el cliente adquiere modem Wifi6 en calidad de comodato con las siguientes condiciones:
  - Si se termina el contrato con Movistar, deberá realizar la devolución del equipo entregado al momento de la instalación en los puntos autorizados.
  - Se brindará el soporte técnico de la misma forma en que se hace actualmente con los demás equipos que se le entregan en la instalación del servicio.
  - Para poder sacarle el máximo provecho a tu wifi 6, tu dispositivo debe tener también el estándar de wifi 6 (estándar de wifi 802.11ax)
  - Si tu dispositivo no es wifi 6, tu modem de fibra podrá conectarlo sin problema, pero no podrás aprovechar todas las ventajas de wifi 6.
  - Con wifi 6 podrás:
    - Conectar más dispositivos a tu red wifi sin afectar el rendimiento de tu red.
    - Tener seguridad WPA 3 cuando tu dispositivo lo requiera.
    - Alcanzar más velocidad en tu conexión.
    - Conectar todos tus dispositivos IoT
- Si por disponibilidad en la zona no tenemos modem Wifi 6 se entregará modem Wifi 5, el cual se entrega en calidad de comodato y se debe hacer la devolución una vez finalice el contrato con Movistar, en los puntos autorizados.
- Nuestra tecnología es 100% fibra óptica, por eso podemos ofrecer velocidad simétrica e IPTV, cuéntales a tus clientes los beneficios exclusivos de la Fibra Movistar.
- La disponibilidad de los servicios que integran la oferta está sujeta a las condiciones técnicas necesarias que se verifican al momento de la instalación.
- La velocidad máxima de bajada y subida simétrica dependerá de la condición técnica de cada cliente y tráfico en la red al momento de la medición. Movistar siempre entregará al cliente la velocidad de bajada y subida máxima que las condiciones técnicas permitan, dentro del plan correspondiente. Las condiciones técnicas óptimas para el test de velocidad de internet son: 1) Sistema Operativo: Windows 10 (64-bits)/macOS 10.10 Yosemite o más reciente 2) Procesador: I3 de 6° generación 2.8GHz (x64) equivalente o superior 3) WiFi: IEEE 802.11 ac (aka 5G Wi-Fi) 4) Tarjeta Ethernet: GE (1.000 Mbps) 5) Memoria RAM: Mínimo 8 GB 6) Espacio Libre en Disco Duro: Mínimo 120 GB SSD 7) Puerto Gigabit Ethernet 8) Las mediciones deben realizarse desde la aplicación de Speedtest 9) Las pruebas siempre deben ser efectuadas por cable Ethernet Cat5e o superior, sin otros dispositivos conectados a la red, ni por Ethernet ni por WiFi.

### Movistar Total Empresas

La oferta Movistar Total Empresas consiste en la entrega de beneficios adicionales en Fibra óptica a clientes del segmento Pymes y Empresas que adquieran, servicios móviles pospago y plan fibra óptica bajo un mismo NIT. Para aplicar a la oferta Movistar Total Empresas se establecen los siguientes términos y condiciones:

- Aplica únicamente a clientes NIT (800.000.000 - 999.999.999), segmentado como Pymes y Empresas, que bajo un mismo Nit, adquieran productos móviles y fibra óptica (No aplica Televisión sola, Línea básica sola, ni fija robusta sola).
- Aplica para clientes nuevos segmentados como Pymes y Empresas que adquieran los dos servicios: Plan Pospago, ya sea portabilidad o alta nueva en cualquier plan pospago por capacidad hasta ilimitados y el servicio Fibra óptica en velocidades de 500MB y 700MB.
- Aplica para clientes actuales segmentados como Pymes y Empresas que cuenten con un Plan Pospago o el servicio de Fibra Óptica y que activen Fibra en caso de tener Pospago o Pospago en el caso de tener Fibra.
- Aplica en Fibra Empresarial de 500MB y 700MB.



- Se entregará el beneficio de 100MB de velocidad adicional exclusivamente en velocidades de 500MB y 700MB. No se darán beneficios en la velocidad de 900MB.
- El beneficio de velocidad adicional será activado en un máximo de 15 días hábiles siguientes a la instalación y activación de la Fibra Óptica o de la línea Pospago.
- Los beneficios de la oferta Movistar Total Empresas (100MB más velocidad en los planes Fibra Óptica) son vitalicios y permanecerán activos mientras el cliente cumpla las condiciones descritas.
- En caso de cancelar, suspender por mora, realizar un cambio de plan de su Fibra Óptica o de sus servicios móviles, podrá perder los beneficios.
- En caso de que Movistar Empresas decida realizar incremento de velocidad en el servicio de Fibra Óptica contratada, este cambio no implica una mejora en el bono de Movistar Total Empresas y puede llegar a cambiar de acuerdo con el beneficio que sea planificado, el cual no deberá ser menor a la sumatoria de la velocidad contratada inicialmente + el bono de 100MB de velocidad.
- El cobro del servicio fijo y del servicio móvil Pospago se verá reflejado en diferentes facturas.
- El beneficio de velocidad no aplica para Ofertas Solo Internet, Dúos y Tríos activados en tecnología cobre.
- El beneficio de 100MB más de velocidad en Fibra Óptica solo aplica para planes de la oferta B2B (No oferta Emprendedores y Residencial).
- Los descuentos y beneficios aplicados en los servicios móviles Pospagos y Fibra Óptica se mantendrán adicional al beneficio de la oferta Movistar Total Empresas.
- La activación del beneficio de la oferta Movistar Total Empresas está sujeta a estudio de cartera, no podrá acceder al beneficio si se encuentra en estado de mora o suspensión en cualquiera de los servicios, que no cumpla con las políticas de riesgo de la compañía.

### **COBERTURA FIBRA ÓPTICA**

Localidades con cobertura de Fibra Óptica: Acacias, Aguachica, Armenia, Barrancabermeja, Barranquilla, Bello, Bogotá, Bucaramanga, Buenaventura, Cajicá, Calarcá, Cali, Cartagena, Cartago, Chía, Ciénaga, Cota, Cúcuta, Dosquebradas, Envigado, Facatativá, Florencia, Floridablanca, Funza, Fusagasugá, Garzón, Girardot, Girón, Guadalajara de Buga, Ibagué, Ipiales, Itagüí, Jamundí, La Dorada, La Estrella, Los Patios, Madrid, Manizales, Medellín, Montería, Mosquera, Neiva, Ocaña, Palmira, Pamplona, Pasto, Pereira, Piedecuesta, Pitalito, Popayán, Río Negro, Sabaneta, Santa Marta, Santa Rosa De Cabal, Santander De Quilichao, Sincelejo, Soacha, Sogamoso, Soledad, Puerto Colombia, Tocancipá, Tuluá, Tunja, Turbaco, Valledupar, Villa De Leyva, Villa Del Rosario, Villavicencio, Zipaquirá. La velocidad contratada depende de la cobertura y disponibilidad técnica de la red dentro de las ciudades.