

## 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](http://www.movistar.co/fibra-optica).
- Win Sports+ está incluido en:
  - en el plan de 700 **megas de Dúo** de 74 Canales sin ningún costo adicional y se podrá ver como un canal adicional en la aplicación MovistarTV App
  - en el plan de 700 **megas de Naked** de 9 y 74 Canales sin ningún costo adicional y se podrá ver como un canal adicional en la aplicación MovistarTV App
  - en el plan de 500 y 700 megas de tríos de 9 y 74 Canales sin ningún costo adicional y se podrá ver como un canal adicional en la aplicación MovistarTV App y en la Parrilla de IPTV.
  - en el plan de 700 megas de Dúo de 74 Canales sin ningún costo adicional y se podrá ver como un canal adicional en la aplicación MovistarTV App
- 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 100 Megas más velocidad aplica sobre los planes fibra hasta 700 Megas en Trío, dúo o Internet (Naked) a excepción de Bogotá y Cundinamarca; en el plan móvil pospago aplica beneficio hasta 50% más datos.
- Los beneficios de esta oferta (100 Megas más velocidad en los planes de full hogar fibra Óptica y 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.
- 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](http://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 Movistar, podrán acceder al beneficio hasta 50% de más datos en planes pospago como máximo 6 líneas. 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.
- 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 50% más datos en el plan Pospago se consume antes que 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 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](http://www.movistar.co)

## 2. Oferta Combo Movistar Total (2 Facturas)

- Aplica para clientes Movistar Residencial
- Si no se tiene la fibra activa el plan pasará a 60GB con un precio de \$42.990
- Aplica clientes que contraten oferta fibra más un pospago (portabilidad, alta nueva y pre a pos.), no aplica para cambios de plan en pospago ni fibra.
- Aplica para clientes que ya tienen una Fibra contratada con Movistar
- Para recibir el precio exclusivo en el plan Pospago, los clientes deben adquirir los servicios Fibra y Pospago así:
  - Contratar los servicios Fibra y Pospago al mismo tiempo y en un solo canal de venta.
  - Si el cliente ya tiene una Fibra Movistar podrá activar el Pospago con precio exclusivo.
- Aplica únicamente para clientes bajo la misma cedula, no aplica (Movistar Total por dirección)
- Se podrá activar más de una línea Pospago con precio exclusivo, garantizando que el cliente tenga por lo menos un plan Fibra.
- 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
- 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
- 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](http://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

- 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 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](http://www.movistar.co)

### 3. Condiciones Voz WiFi

Aplica para las nuevas altas de clientes Movistar Total que cumplan las siguientes condiciones:

- Aplica para equipos que cuente con la tecnología para activación de voz WiFi
- Debes tener acceso a una red fija Wifi sin bloqueos o restricciones para el correcto funcionamiento de VoWiFi. Si tu internet fijo es de un operador diferente a Movistar, valida con dicho operador las condiciones para el uso de este servicio.
- Debes contar con un smartphone que se encuentre dentro de las referencias específicas relacionadas en <https://www.movistar.com.co/vo-wifi>
- Debes activar la funcionalidad VoWiFi en tu smartphone con sistema operativo Android de acuerdo con el siguiente proceso <https://www.movistar.com.co/vo-wifi>
- El software de tu equipo debe tener la última versión.
- Si el cliente no hace uso de la licencia, esta se desactivará en 30 días calendario.
- Si el cliente realiza cambio de plan, de número, de equipo etc, la licencia se desactivará
- Movistar se reserva el derecho a realizar cambios sobre la activación y desactivación de este servicio sin previo aviso.
- Este servicio no cuenta con cargos extras sobre tu plan. No aplica para servicio de Roaming Internacional.
- La red WiFi a la que accedas no debe tener restricciones en protocolos y debe soportar los siguientes: UDP port 500, for IKEv2 signaling, UDP port 4500, for IPSec data, ESP protocol (protocol id:50), for IPSec data
- Una vez el cliente tenga activo sus servicios Hogar y Pospago y se encuentre segmentado como Movistar Total aproximadamente a las 72h se activará la licencia VoWiFi.