

Servicios Suplementarios Móviles

Producto

Napster Móvil

¿En qué consiste la Oferta?

Música Movistar utiliza la plataforma de Napster (Movistar Música) con la cual se puede reproducir tus canciones favoritas en todos tus dispositivos o descargarlas para escucharlas sin conexión estés donde estés, con más de 40 millones de canciones en el catálogo, con 180 géneros distintos.

La licencia Premium tiene un valor de \$ 11.499 IVA incluido

El servicio es opcional y no tiene cláusula de permanencia mínima.

Los clientes que adquieran el servicio de Napster (Movistar Música) tienen un periodo de no cobro desde su activación hasta el próximo corte de facturación

Para qué clientes aplica la oferta?

El servicio de Movistar Música está disponible únicamente para clientes Movistar en Colombia con planes móviles pospago o cuenta controlada. Movistar Música será un servicio adicional al plan del cliente y se cobrará mensualmente en la factura del ciclo.

Oferta de Ilimitados

Movistar Música es un servicio que se provee a través de Napster. En los planes de \$104.900 y \$151.900 se incluye el servicio gratis. A partir de la activación del plan o de la renovación o reposición del mismo, el cliente cuenta con 30 días calendario para activarlo. Si no lo activa en este periodo, se perderá el beneficio. Si el cliente activa el servicio de Napster podrá usarlo de manera ilimitada mientras tenga activo el plan con Movistar, pero si en un lapso de 30 días calendario no usa su servicio de Napster se dará de baja. Si el cliente desea volver a activar el servicio tras la baja puede solicitar su activación nuevamente sin costo.

Términos y condiciones

<http://descubre.movistar.co/napster/>

El servicio es opcional y no tiene cláusula de permanencia mínima

En caso de presentar mora o suspensión de la línea o servicios del hogar, el acceso a la plataforma de música será restringido durante el periodo de suspensión.

Se puede activar una licencia o servicio por cliente; cada licencia puede ser usada hasta en tres dispositivos móviles o versión web, pero NO de forma simultánea. Si el cliente tiene servicios móvil y fijo, puede activar el servicio de Napster por cada cuenta.

Con el servicio contratado el cliente puede hacer descarga de música a su dispositivo móvil, sin embargo, si el cliente da de baja el servicio de Napster, las descargas de música serán eliminadas automáticamente.

Para escuchar música online es necesario contar con una conexión a Internet (móvil o WiFi). La música descargada estará disponible sin conexión a Internet.

Si el cliente da de baja el servicio y lo vuelve a contratar, debe crear una nueva cuenta con un correo electrónico diferente al usado originalmente.

Requerimientos mínimos del usuario:

- Versión WEB
 - Google Chrome (última versión).
 - Mozilla Firefox (última versión).
 - Safari (6.1+).
 - Internet Explorer (9+).
 - Requiere tener Flash (10+).
- Versión Móvil:
 - iOS: Versión 5.1 y superiores. Compatible con iPhone, iPad, y iPod Touch.
 - Android: Versión 2.3 y superiores. Compatible con varios dispositivos Android de diferentes fabricantes.
 - Blackberry: Versión 10 y superiores. Compatible con varios dispositivos Blackberry 10.

Escudo Movistar

¿En qué consiste la Oferta?

Es una solución de Seguridad para Smartphone Android, la cual presenta una gran variedad de funcionalidades dependiendo del paquete contratado (**Antirrobo** o **Seguridad Móvil**), entre las más destacadas se encuentran:

- Antivirus
- Antirrobo
- Control Parental
- Protección de Navegación

Para qué clientes aplica la oferta?

- Es un plan adicional que aplica para clientes individuales postpago y cuenta control. No aplica prepago.
- El cliente solo puede activar una de las dos funcionalidades seguridad o antirrobo.
- Es un servicio exclusivo para clientes que en su celular tengan sistema operativo Android.

Plan Adicional	Aplica	Valor
Escudo Movistar Antirrobo Mov	Postpago	\$4.200
Escudo Movistar Seguridad Mov	Postpago	\$4.500
Escudo Movistar AntirroboMov CC	Cta Control	\$4.200
Escudo Movistar SeguridadMov CC	Cta Control	\$4.500

Términos y condiciones

<http://www.movistar.co/escudo-movistar>

- Los clientes que adquieran el servicio tienen un periodo de no cobro desde su activación hasta el próximo corte de facturación.
- Si el cliente no desea continuar con el servicio debe solicitar la desactivación antes de su próximo corte de facturación.
- El paquete Antirrobo aplica para equipos con sistema operativo Android
- El paquete Antirrobo de Información + Seguridad solo aplica para equipos con sistema operativo Android.
- No aplica para equipos con sistema operativo IOS (iphone)
- La aplicación es de titularidad de F-secure quien es el encargado y responsable frente al cliente de prestar el servicio. F-secure es responsable frente al cliente del correcto funcionamiento de la aplicación y puede incluir Condiciones y Términos adicionales de uso del servicio en el momento de la descarga de la aplicación. Movistar exclusivamente presta al cliente el Servicio de Soporte, Atención y Gestión de incidencias del servicio y realiza la gestión de facturar y cobrar la aplicación. El Cliente acepta que tal cobro se efectúe a través de la factura de los servicios de telecomunicaciones que le presta Movistar.
- Modificaciones, denegación y retirada de la aplicación.

- Movistar se reserva la facultad de efectuar, en cualquier momento, modificaciones en el servicio de Escudo movistar, así como de suspender su acceso en cualquier momento, y de modificar las presentes condiciones sin previo aviso.
- Exclusión de garantías y de responsabilidad.
- Movistar, no garantiza la utilidad de F-Secure para la realización de ninguna actividad en particular, ni su infalibilidad, y en especial, que los usuarios puedan descargar y utilizar el aplicativo. Movistar, no se hace responsable por la confiabilidad o utilidad de los servicios prestados por FSecure.
- Movistar, no será responsable por ningún tipo de pérdida o daño originado por la utilización que haga el Usuario de la aplicación, en su información, en su software (soporte lógico) o en su hardware (equipo). El Usuario se hace responsable por la realización de copias de la información que repose en el equipo, Movistar no se hace responsable en ningún caso por dicha información ni por el uso que terceros pudieran hacer de ella ni por derechos de propiedad intelectual de ningún tipo. El Usuario asume toda la responsabilidad por la interpretación y el uso de la información contenida en dicho servicio.
- Movistar, no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del servicio y en consecuencia no garantiza que el mismo operará de manera permanente y libre de fallas, ni asumirá responsabilidad alguna por los daños sufridos por el Usuario por el no uso o imposibilidad de uso de la información o servicios prestados a través de F-Secure. Movistar queda exonerada de toda responsabilidad frente a la descarga, activación y uso que se haga de la aplicación F-SECURE en el equipo del Usuario.

Seguro Móviles

¿En qué consiste la Oferta?

Recuerda ofrecerlo a los clientes que adquieran un equipo por Venta Inicial o Renovación o Reposición, el seguro de terminales ofrece cobertura por

- Pérdida Total por Atraco
- Daño accidental
- Falla eléctrica o mecánica. (Daños Internos)

Los clientes Que activen este servicio tendrán los siguientes beneficios:

- Ahorro de dinero al no tener que incurrir en mayores gastos de reemplazo de tu equipo por imprevistos
- Tranquilidad al saber que su celular está protegido en todo momento
- La seguridad de no quedarse incomunicado cuando más se necesita el servicio

Costos del Servicio

La tarifa varía dependiendo de la gama del equipo asegurado. Esta tarifa se debe cancelar mensualmente y será cobrada en la factura así:

- Baja: \$7.900
- Media: \$10.900
- Alta: \$15.900
- Premium: \$19.900
- iPhone: \$32.900

* Estos valores ya incluyen el IVA

Para qué clientes aplica la oferta?

El Seguro de Móviles está disponible para clientes Individuales en Planes Abiertos, en Planes Cuenta Controlada, Corporativos Holding II y Pymes.

Reemplazo del equipo por Atraco

- El cliente debe comunicarse con el call center de la aseguradora desde un fijo o celular de movistar a la línea gratuita 018007522233.
- La aseguradora se encargara de validar que el cliente en efecto tenga activa la póliza, se encuentre al día en los pagos y que no haya reportado más de dos siniestros en el mismo año
- Si el siniestro es aprobado el cliente deberá enviar la copia del denuncia de policía y de su documento de identidad.
- La aseguradora se estará contactando 24 horas hábiles posteriores a la recepción de la documentación confirmando la aceptación o negación del siniestro.
- En caso que el siniestro no haya sido aprobado la aseguradora le informara al cliente el motivo de la negación y se cargara

Revisión técnica por daño accidental o falla eléctrica o mecánica

El cliente debe comunicarse con el call center de la aseguradora desde un fijo o celular de movistar a la línea gratuita 018007522233

La aseguradora se encargara de validar que el cliente en efecto tenga activa la póliza, se encuentre al día en los pagos y que no haya reportado más de dos siniestros en el mismo año.

Al día siguiente el cliente podrá acercarse al centro de experiencia más cercano y solicitar la reparación de su equipo por el servicio de seguro de móviles. El analista de servicio técnico debe confirmar que el cliente se encuentre marcado con esa incidencia

El taller valida si viene marcado con seguro la orden e identifica en la Web del seguro que la serie , el número de preaprobado y los datos correspondan para aplicar la reparación por el seguro, en caso contrario o si los datos no concuerden el taller informara en una base a movistar los clientes que deben contactar y validar esta información.

Deducible

El deducible depende de la gama y el tipo de siniestro: este valor se cobrará en la siguiente factura de ciclo después de ocurrido el siniestro.

Términos y condiciones

http://descubre.movistar.co/mas_movistar/Servicios_de_apoyo/Seguro_de_Moviles_Movistar/

- Para poder contratar el servicio se deben cumplir las siguientes condiciones:
 - Clientes que hayan comprado un equipo nuevo o hayan realizado una renovación o reposición del equipo en cualquier punto o canal autorizado Movistar (Agentes, Retail, CE, #654, Web, etc), el equipo no debe superar 30 días de antigüedad.
 - La activación del servicio solo se debe ofrecer durante la venta o la renovación o reposición del Terminal.
 - Aplica para terminales cuyo costo sea menor o igual de \$2.000.000, según la carpeta comercial vigente.
 - Equipos excluidos (es decir que NO son asegurables)
 - Samsung Galaxy S6 en ninguna de sus referencias (Edge, Edge Plus, etc.), Samsung Galaxy Note 5, Samsung S7, Samsung S7 Edge
 - iPhone 6S y el iPhone 6S Plus Aun así el resto de referencias de iPhone siguen siendo asegurables: 4, 4S, 5, 5C, 5S, 6
 - Sony Xperia Z5.
 - La cobertura del servicio solo aplica para caso de Atraco o Robo con violencia, no se cubren robo simple o pérdidas
 - No aplica para Módems, Plantas, notebooks, tablets ni phablets.
 - El servicio solo se puede activar en los Centros de Experiencia inicialmente, puesto que el cliente debe recibir y firmar el contrato de aceptación del mismo y debe dejarlo diligenciado.
 - Máximo 2 siniestros indemnizados en 1 año.
 - Se debe confirmar que la procedencia del equipo sea interna.
 - El seguro solo lo podrá contratarlo el titular de la línea.
 - Aplica para clientes portados con equipo comprado en Movistar. Siempre y cuando no supere los 30 días de antigüedad.
 - Los reemplazos se realizarán con equipos reacondicionados de clase y estilo similar. Sólo se utilizarán celulares nuevos si no hay disponibilidad de equipos reacondicionados

- Si el cliente se comunica al *611 o se acerca a un centro de experiencia con el objetivo de hacer válido su servicio seguro de móviles, se le debe indicar al cliente que debe comunicarse con la línea 01-800-752-2233 para iniciar el proceso de reclamación.
Si el cliente tiene contratado el servicio de seguro de móviles y luego solicita renovación o reposición por un terminal de una gama diferente a la que tenía el equipo originalmente asegurado, de forma automática el sistema actualizará el seguro para que corresponda a la gama del nuevo equipo adquirido por el cliente
- El proceso de activación y desactivación del servicio de seguro de móviles en ningún caso se debe ejecutar directamente sobre el sistema, solo se debe registrar la incidencia de solicitud de activación o desactivación y el sistema se encargará de realizar el proceso de forma automática.
- Si el cliente contrata la póliza de seguro teniendo un plan pospago abierto y luego solicita cambio a un plan prepago, el servicio se desactivará de forma automática y por ende el cliente no tendrá cobertura por el mismo.
- Si el cliente pide desactivar el servicio de seguro de móviles el mismo día que solicitó la activación, se le debe indicar que debe esperar a recibir el mensaje de confirmación de la activación, para poder realizar la solicitud de desactivación.
- Si el cliente trae contratado el servicio de seguro de móviles y solicita cambio de serie por un equipo de procedencia externa, se debe solicitar la desactivación del servicio del seguro y posterior a esto se debe proceder a ejecutar el cambio de serie.
- El deducible por daño NO aplica para iPhones ; Iphone NO TIENE REPARACIÓN, en caso de daño accidental o daño después de la garantía, el equipo en cualquier caso será reemplazado
- El valor del diagnóstico realizado por servicio técnico NO se cobra al cliente.

Principales exclusiones

- Pérdida o extravío por descuido del usuario
 - "Lo dejé en un taxi", "No lo encuentro", "No me acuerdo dónde lo dejé"...
- Hurto (apoderamiento ilegítimo, sin existir fuerza ni violencia)
 - "Me sacaron el celular de la maleta en el bus y no me di cuenta", "Lo tenía encima de la mesa en un restaurante, pero de pronto desapareció"...
- Defectos, daños y cambios cosméticos o estéticos que no afecten el funcionamiento equipo
 - "La carcasa está pelada", "El teclado está borroso", se me cayó y la pantalla se ralló pero el celular sigue funcionando bien"...
- Reparaciones de terminales que hayan sido manipulados por talleres no autorizados
 - "Yo se lo llevé a un amigo que repara celulares para que me lo revisara", "Me iba de viaje y lo llevé a un sitio para que le abrieran las bandas"...
- Cualquier daño o pérdida ocurrida en el extranjero
 - "Estaba fuera del país y me robaron la cartera y el celular"...
- Fallas presentes antes del comienzo de la cobertura
 - "Me atracaron saliendo de la tienda antes de que me llegara el sms de confirmación de activación del servicio"...
- Daños ocasionados intencionalmente por el usuario
 - "Estaba jugando con mis amigos y en chiste lo metí entre un vaso de agua"...
- Daños ocasionados por la instalación de alguna aplicación o software

Para más información

https://storage.googleapis.com/movistar-documentos/Condiciones_Generales_Seguro_de_Moviles_Movistar.pdf

https://storage.googleapis.com/movistar-documentos/Condiciones_Particulares_Seguro_de_Moviles_Movistar.pdf

Seguro de personas

¿En qué consiste la Oferta?

Este servicio brinda a nuestros clientes cuenta control y Pospago una protección integral a través de un seguro con un nuevo producto de la gama "Accidentes Personales" y "Renta por Hospitalización convirtiéndose en un producto novedoso en el mercado de las telecomunicaciones y exclusivo de movistar. (No aplica para líneas Prepago ni Corporativas). La compañía de seguros proveedora del servicio es CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A

Plan	Características	Valor
Plan De Protección 50X3 y 50X3 Plus	El cliente tendrá acceso a una póliza que lo cubre por fallecimiento por accidente, accidentes, hospitalización y pago de factura movistar.	Plan De Protección 50X3: \$ 19.362 (Valor exento de IVA) Plan De Protección 50X3 Plus: \$ 23.514 (valor exento de IVA)
Nuevo Servicio para Retención 30X3	Este servicio de 30X3 es ofrecido a los clientes por gestión de Retención a través de la línea #222 ACE seguros o *611. Por el pago de un cargo mensual de \$ 8.940 (valor exento de IVA) el cliente tendrá acceso a una póliza que lo cubre por accidentes, hospitalización y pago de factura movistar.	\$ 10.139 (valor exento de IVA)
Plan de Protección Doble 100	el cliente tendrá acceso a una póliza que lo cubre por hospitalización por accidente y por enfermedad, medicamentos por hospitalización (libre destino) y fallecimiento o incapacidad permanente.	\$ 19.729 (valor exento de IVA)
Plan de Protección Upgrade 50X3	El cliente que tenga activa la Póliza 50X3 tendrá acceso a duplicar los valores asegurados de las coberturas que ya tiene con la Póliza 50X3.	\$14.658 (valor exento de IVA)
Plan de protección Cónyuge 50x3	Por el pago de un cargo mensual de \$ 17.071 (valor exento de IVA) mas \$12.924 valor adicional para cobertura al cónyuge el cliente tendrá acceso a una póliza de la gama para accidentes personales	\$ 19.362 (valor exento de IVA) mas \$14.658
Plan de Protección 120	Por el pago de un cargo mensual de \$ 9.478 (valor exento de IVA) el cliente tendrá acceso a una póliza que lo cubre por fallecimiento por accidente e incapacidad total y permanente por accidente.	\$ 10.750 (valor exento de IVA)

Para qué clientes aplica la oferta?

- El servicio será cobrado en la facturación cíclica de la línea celular del cliente. No será prorrateado y se facturará de manera anticipada.
- Valor mensual exento de IVA
- La cobertura es a nivel Nacional y cubija únicamente al titular de la línea celular, mientras esta se encuentre activa.
- Sólo aplica para clientes Contrato Individuales con o sin opción de control (no aplica para líneas Prepago ni Corporativas).

- La compañía aseguradora es CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A

Términos y condiciones

Teniendo en cuenta tu interés en adquirir el producto de seguro, es necesario que leas atentamente y emitas las siguientes declaraciones y autorizaciones:

- Acepto la renovación automática del presente seguro.
- Autorizo cargar a través de mi factura Movistar, el valor de las primas mensuales del presente seguro con sus correspondientes ajustes, de acuerdo con lo pactado en las Condiciones Generales de la Póliza.
- Autorizo a CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A S.A. para que tenga libre acceso a mi historia clínica y para que obtenga copia de ella e información sobre mi estado de salud.
- Los beneficiarios de este seguro serán los de Ley.
- Este seguro no se aplica en la medida en que las sanciones económicas o comerciales u otras leyes o regulaciones nos prohíban proporcionar el seguro, incluido, entre otros, el pago de siniestros. Todos los demás términos y condiciones de la póliza no se modifican.
- Se podrán recolectar datos personales para que CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A los utilice en cuestiones relacionadas con el contrato de seguro. El tratamiento que realiza ACE sobre estos datos puede ser consultado en la Política de Privacidad de CHUBB SEGUROS COLOMBIA S.A que aparece en www.aceseguros.com.co.
- Para efectos del presente contrato son asegurables las personas naturales, mayores de 18 años y menores de 64 años más 364 días, vinculadas en virtud de una situación legal, reglamentario o contractual con una persona jurídica, asociación, sociedad u organización con la cual tendrán relaciones estables de la misma naturaleza y cuyo vínculo no tenga como relación exclusiva el propósito de celebrar el presente contrato de seguro.

El presente seguro no ampara ni considera como muerte accidental del Asegurado aquella que sea consecuencia directa o indirecta de:

- A. Suicidio, tentativa de suicidio, lesiones auto inflingidas, bien que el Asegurado se encuentre en uso de sus facultades mentales o en estado de demencia.
- B. Las lesiones o muerte causadas por terceras personas, con arma de fuego, corto punzante o contundente.
- C. Las lesiones o muerte por dedicarse el asegurado a practicar o tomar parte en entrenamientos propios de deportes considerados en la literatura mundial como de alto riesgo, tales como buceo, alpinismo o escalada en roca, montañismo, escalada en hilo donde se haga uso de sogas o guías, espeleología, paracaidismo, planeadores, motociclismo, deportes de invierno, carreras de autos o que se dedique profesionalmente a algún deporte.
- D. Las lesiones o muerte del asegurado en caso de guerra, invasión o acto de enemigo extranjero, hostilidades u operaciones de guerra, haya mediado o no declaración, guerra civil, sedición, revolución, asonada, motín, huelga, movimientos subversivos o en general cualquier clase de conmoción civil.
- E. Las lesiones o muerte del asegurado por haber ingerido drogas tóxicas, alucinógenos o ingestión de estupefacientes. O cuando la persona asegurada conduzca cualquier clase de vehículo después de consumir alcohol etílico.
- F. Las lesiones o muerte originadas en enfermedades físicas, congénitas, mentales, cualquier dolencia o tara preexistentes, enfermedades infecciosas excepto las infecciones bacterianas contraídas por una lesión accidental.

- G. Cuando el accidente es consecuencia de haber infringido cualquier norma legal por parte del Asegurado.
- H. Por intervenciones quirúrgicas o como consecuencia de ellas, las causadas por tratamientos médicos o rayos X, choques eléctricos etc., salvo que ellas obedezcan a la curación de lesiones producidas por un accidente amparado.
- I. La causada en accidente de aviación, cuando el Asegurado viaje como piloto o miembro de la tripulación de cualquier aeronave, salvo que vuele como pasajero en una línea comercial legalmente establecida y autorizada para transporte regular de pasajeros, pagando tiquete.
- J. La lesión o muerte originada en infecciones producidas por picaduras de insectos tales como malaria, tifo, fiebre amarilla.
- K. Mientras el Asegurado se encuentre en servicio activo y en ejercicio de sus funciones, como militar, policía miembro de organismo de seguridad, de inteligencia, guardaespaldas o vigilante de cualquier país o autoridad.
- L. La originada como consecuencia del síndrome de inmunodeficiencia adquirida S.I.D.A. o las enfermedades relacionadas con el virus V.I.H
- M. La lesión o muerte debida al estado de gestación, alumbramiento, aborto o complicaciones sufridas a causa de cualquiera de estos estados.

Riesgos No asegurables por Actividad:

- Tripulación Aérea (pilotos, ingenieros o auxiliares de vuelo).
- Miembros activos de las fuerzas militares o de la policía.
- Mineros de Socavón y túneles.
- Personal de fábricas de pólvora y explosivos
- Personal de seguridad privada, escoltas, guardaespaldas, procuraduría, DAS, CTI, Autoridades civiles y militares con vínculos o relaciones con organismos de seguridad del Estado.
- Bomberos
- Taxista y conductores de camiones.
- Práctica de deportes de Manera Profesional

Movistar TU

¿En qué consiste la Oferta?

Movistar TU es una aplicación nueva, libre-a-descarga que permite a los usuarios hacer y recibir llamadas, textos y correo de voz de su número Móvil Movistar desde otros dispositivos. Es igual que usar el teléfono. La persona a la que usted está llamando no requiere tener habilitada la aplicación y no requiere conexión a internet

¿Para quién aplica?

Existen dos posibilidades:

- Para Clientes que adquieran una nueva línea Móvil Movistar TU únicamente a través de la página web de Movistar. Estos planes no estarán habilitados para venta en puntos presenciales.
- Para cualquier usuario Móvil Movistar que tenga contratado un plan tarifario pospago abierto actualmente y que descargue la aplicación de la tienda del Smartphone. Las llamadas y sms consumidos desde la aplicación se descontaran del plan tarifario.
- Para clientes Movistar en Colombia que viajen al exterior con la aplicación descargada en su dispositivo, se le debe indicar que debe tener conexión a red wifi, plan de datos o punto de internet para que funcione
- Importante: El servicio de Movistar TU, no aplica para planes Prepago y Cuenta Control
- El usuario final no tendrá habilitada una Sim física. Sin embargo, a través de la aplicación Movistar TU los usuarios podrán hacer y recibir llamadas, textos y correo de voz de su número Móvil Movistar. Por lo anterior, No aplica cambio de SIM Card, de IMSI, ni renovaciones de Sim Card.
- Movistar TU se encuentra disponible únicamente para clientes Movistar pospago abierto, que no se encuentren en mora ni con ningún tipo de suspensión
- La activación de la Línea Móvil Movistar TU es vía Web y deberá ser gestionada por el mismo usuario. El pago se debe realizar a través de su tarjeta de crédito y así mismo se descontara mensualmente el cargo básico del plan tarifario seleccionado.
- La línea móvil Movistar TU solo funcionara si es usada a través de la aplicación Movistar TU conectada a una red Wifi, Internet o Datos.
- La línea móvil Movistar TU Solo ofrece acceso a Voz y SMS. Los minutos y SMS utilizados a través de la aplicación serán descontados de su plan tarifario contratado
- La línea móvil Movistar TU no podrá ser objeto de sesión o traspasos a terceros. Aparecerá la siguiente pantalla en sistema, cuando intente realizar un traspaso de una línea Movistar TU.

Movistar Tu 100

- Cargo básico mensual: \$ 12.500
- Minutos todo destino a Colombia 100
- SMS todo destino 50

Movistar Tu 250

- Cargo básico mensual: \$ 25.000
- Minutos todo destino a Colombia 250
- SMS todo destino 200

Movistar Tu 500

- Cargo básico mensual: \$ 45.000
- Minutos todo destino a Colombia 500
- SMS todo destino 400

Condiciones especiales Línea Móvil Movistar TU Pospago

- Debido a que el cliente no tiene una SIM Card y equipos activos en el sistema, no aplican renovaciones y reposiciones de equipo
- La línea Movistar TU solo podrá efectuar cambios dentro de otros planes tarifarios TU, según políticas actuales con una vigencia de mínimo dos meses. En el back office solo tendrán habilitados el cambio entre planes Movistar TU
- Servicios especiales, complementarios y suplementarios: Para la prestación de servicios especiales, complementarios y suplementarios, tales como mensajes multimedia (MMS) y mensajes a través del Servicio Suplementario de Datos no Estructurados (USSD) no estarán disponibles para este tipo de contrato, ya que el servicio será prestado a través de una aplicación que no soporta este tipo de servicios suplementarios
- La calidad del servicio de voz o sms, está sujeta a la calidad de la conexión a la red Wifi, Internet o Datos que esté usando el usuario
- La línea móvil Movistar TU no admite cambio de número
- Teniendo en cuenta que la línea es digital y para uso de quien pueden estar dentro o fuera del país, la factura solo será entregada en forma digital.
- La línea pospago Movistar TU será suspendida para llamadas salientes a los dos días de vencida la factura, si el sistema no logra descontar el valor a cobrar de la tarjeta de crédito registrada por el usuario; a los 6 días será suspendida para llamadas entrantes y salientes; y a los 95 días se terminará el contrato por mora del usuario. Esto es informado en las políticas y condiciones del contrato del cliente en el momento de la venta del producto.
- Desde la línea Movistar TU no es posible realizar llamadas a números de emergencia, números especiales 1XY, ni a números 01900 y 019000.
- La línea móvil Movistar TU es incompatible con muchos servicios adicionales y suplementarios, explícale al cliente que puede descargar la aplicación en su móvil pero no le va a permitir activarla. Si el cliente te consulta los servicios incompatibles infórmale los descritos en el siguiente listado " Ver aquí".
 - Servicios Incompatibles con la Aplicación Movistar TU:
 - Te llame
 - RingBackTone
 - LDI
 - Números de emergencia
 - Call Forwards
 - Mi segunda Línea
 - Message Pluss
 - VPN
 - SMS con campañas, Short_Codes, Premium
 - WCM, CMN
 - MMS, USSD, OTA, WAP PUSH
 - PPT; Push To Talk
 - Marcaciones a líneas 1XY, 01900 y 019000
 - Spinvox

Condiciones especiales planes Pospago TU

- Los planes TU incluyen identificador de llamadas y buzón de mensajes, las llamadas al buzón de mensajes de voz tienen cobro de recuperación equivalente al costo de una llamada, por minutos redondeados.
- El valor del minuto a números movistar y a números de otros operadores es igual y su valor depende del cargo básico mensual del plan.
- El valor de los mensajes de texto a números movistar y números de otros operadores es igual y depende del cargo básico mensual del plan.
- Los planes Movistar TU no ofrecen servicio de larga distancia internacional.
- Todos los servicios adicionales o suplementarios como asistencias, paquetes recurrentes y los demás servicios que se contraten adicionales al plan, se cobrarán como cargo adicional a tu factura.
- Los planes tarifarios Movistar TU tienen configurado un límite de consumo mínimo adicional al valor del plan tarifario mensual.
- El cliente no puede realizar compra de Extratiempos a través de la página web.
- Las llamadas que no se realicen por la aplicación Movistar TU, se cobran según la tarifa vigente en Roaming de voz o de Larga Distancia Internacional. Para usar Movistar TU es necesario contar con una conexión a Internet 3G, 4G o WiFi. Las tarifas están sujetas a cambios de acuerdo con la oferta comercial.
- El obsequio de lanzamiento de 100 minutos gratis para llamar a destinos fijos o móviles en Colombia, aplica por una única vez después de realizar la activación de uno de los planes disponibles de Movistar TU. Los minutos de obsequio tendrán una vigencia de un mes, a partir de la activación de Movistar TU.
- La aplicación Movistar TU, en adelante, Movistar TU, es una herramienta que Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, en adelante Movistar, pone a disposición del Usuario para que a través del uso de la misma en su smartphone, computador, tableta u otro dispositivo compatible y con el software adecuado [iOS (6 o superior), Android (2.3 o superior), Windows Phone (8.1 o superior), Windows 7, 8 (laptop y PC)], pueda: comunicarse a través de llamadas de voz con números de teléfono fijos y móviles; enviar y recibir mensajes cortos de texto –SMS–; y escuchar los mensajes de voz recibidos. Movistar TU permite que, a través del uso de la aplicación, las llamadas y envíos de SMS se realicen independientemente del lugar donde se encuentre el Usuario del teléfono fijo/móvil al que el Usuario llame o envíe un SMS
- La descarga de Movistar TU es totalmente gratuita y no tiene ningún fin o interés comercial, pero esta situación podrá ser modificada en el futuro, en cuyo caso será previamente comunicado por Movistar. Los datos que se introduzcan para configurar la aplicación solo tendrán los fines o propósitos que se señalan en los presentes términos y condiciones.
- Cuando El Usuario acceda o haga uso de la aplicación Movistar TU, acepta conocer y respetar los Términos y Condiciones descritos.
- ACERCA DE Movistar TU:
 1. Movistar TU se encuentra disponible únicamente para el segmento de clientes Movistar que se detallan en la página web de Movistar: www.movistar.co/TU
 2. Movistar TU solo funcionará si, luego de haber descargado la aplicación, se utiliza con un número de línea móvil de Movistar el cual se deberá vincular a un dispositivo compatible. La lista para consultar los dispositivos y softwares compatibles con Movistar TU está disponible en www.movistar.co/TU
 3. Previo al uso de Movistar TU, se debe realizar una validación de seguridad y proteger el acceso a la aplicación mediante el uso de una contraseña. El instructivo para realizar correctamente la validación de seguridad se encuentra en www.movistar.co/TU

4. Movistar TU podrá utilizarse en modalidad WiFi, plan de datos o cualquier conexión a Internet.
5. Los términos, condiciones y tarifas aplicables al servicio WiFi, Internet o plan de datos que El Usuario puede utilizar para el uso de Movistar TU son ajenos a Movistar, y serán aquellos que El Usuario contrate con el proveedor correspondiente. Movistar no tendrá responsabilidad alguna por el servicio WiFi, Internet o plan de datos que El Usuario contrate.
Los términos y condiciones del plan de servicio contratado, prevalecerán y serán de aplicación en los casos que estos términos y condiciones y/o los términos y condiciones de uso de la aplicación presenten cualquier vacío o contradicción. En caso de suspensión o baja del plan de servicio contratado y/o incumplimiento de los términos y condiciones del plan contratado por El Usuario, Movistar TU será automáticamente suspendido o dado de baja, según corresponda a dicho plan.
6. Movistar TU es para uso personal del Usuario de la línea móvil vinculada a la aplicación única y exclusivamente.
7. La actualización del software, cuando corresponda, a efectos de mantener la compatibilidad con la aplicación y sus actualizaciones será responsabilidad exclusiva de El Usuario. Movistar no se responsabiliza por la actualización de la misma o el software.
8. Prestaciones del plan de servicio contratado que no funcionan, o funcionan de manera diferente con Movistar TU:
 - 8.1 Los desvíos de llamadas que El Usuario haya programado en su teléfono móvil se cancelarán automáticamente cuando use Movistar TU. Los desvíos programados sólo se re-establecerán al dar de baja Movistar TU.
 - 8.2 El procedimiento de alta en Movistar TU lleva asociado de manera automática la activación de la casilla de voz del usuario. El usuario podrá deshabilitar dicha casilla de voz desde el menú de configuración de la aplicación cuando así lo desee.
 - 8.3 Los números telefónicos que El Usuario haya bloqueado en su cuenta móvil no mantendrán su bloqueo al utilizar Movistar TU.
 - 8.4 Movistar TU sirve para realizar llamadas entre personas únicamente. Los mensajes automatizados (Ej.: IVRs, mensajes de bienvenida, etc.) no serán recibidos a través de Movistar TU.
 - 8.5 Movistar TU no es compatible con algunos servicios de valor agregado.
Para mayor información favor consultar en www.movistar.co/TU
9. Las llamadas y los mensajes de voz y de texto que El Usuario realice y/o envíe quedarán automáticamente registrados en un historial de comunicaciones. El historial se sincronizará en todos sus dispositivos donde tenga descargada la aplicación y es accesible desde todas ellas. En consecuencia, El Usuario podrá borrar el historial desde cualquiera de los dispositivos en los que haya descargado la aplicación, sin que esto afecte las llamadas y mensajes cortos de texto (SMS) almacenados en su celular. 10. Si El Usuario borra los mensajes de voz desde cualquier aplicación, éstos se eliminarán de la casilla.
- **PRECIO POR EL USO DE MOVISTAR TU:**
 1. Para la realización de llamadas y envío de SMS a través de Movistar TU, El Usuario utilizará el plan de servicio contratado con Movistar, y en consecuencia, se le descontarán de dicho plan los minutos y/o SMS que consuma al momento de usar Movistar TU.

IMPORTANTE: a continuación se detalla el tipo de tarifa aplicable, a descontarse del Plan de Servicio del Usuario:

Cuando El Usuario esté utilizando Movistar TU en la modalidad WiFi, Internet o a través del plan de Datos: Las comunicaciones que se cursen se considerarán originadas desde su celular en Colombia y en consecuencia se aplicarán las tarifas definidas en su Plan de Servicio Movistar, de acuerdo con el siguiente criterio:

- Usuario en Colombia o en el exterior se comunica con número colombiano: corresponde tarifa local de acuerdo con el Plan de Servicio Movistar contratado (tiempo en el aire más interconexión local más Discado Directo Nacional según corresponda).
 - Usuario en Colombia o en el exterior se comunica con número internacional: corresponde tiempo en el aire del Plan de Servicios Movistar contratado más la interconexión de Discado Directo Internacional. Se tarificará como una llamada de larga distancia internacional.
2. Uso de Movistar TU en WiFi: El Usuario debe tener en cuenta que si está utilizando Movistar TU en modo WiFi y durante la llamada el Usuario se desplaza fuera del área de cobertura de WiFi, la llamada se caerá en tanto las llamadas no se transfieren automáticamente de la red WiFi a la red del servicio del plan contratado y viceversa. En este caso, se podrá generar el cobro de hasta un minuto extra y deberá volver a realizar la llamada, en caso de que así lo desee.
 3. Aunque Movistar TU implementa mecanismos de encriptación de todas las comunicaciones cursadas desde las aplicaciones, es siempre recomendable usar redes Wifi seguras y protegidas con códigos, contraseñas, claves u otros sistemas de seguridad.
- PROHIBICIONES DEL USO DE Movistar TU PARA:
 1. Conectarlo o de cualquier forma vincularlo a programas informáticos que constituyan, promuevan o den acceso a actividades de espionaje, piratería o cualquier otro programa o código que de cualquier manera atente contra la integridad del plan de servicio contratado y la seguridad informática.
 2. Fines ilegales, fraudulentos o de cualquier modo vinculados a actos delictivos.
 3. Enviar SPAM o mensajes no solicitados; enviar, recibir, subir, bajar o usar cualquier tipo de material o contenido ilegal, ofensivo, abusivo, malicioso, amenazante, indecente, difamatorio, obsceno, racista, o que resulte de cualquier manera discriminatoria u objetable.
 4. Acosar, perseguir, hostigar, atormentar o de cualquier modo molestar a una persona, calumniar, injuriar o hacerse pasar por otra persona.
 5. De cualquier manera infringir derechos de autor, marcario, de confidencialidad, privacidad o propiedad intelectual de terceros; para realizar o alentar el envío de publicidad, promociones, mensajes o comunicaciones masivas no deseadas.
 6. El uso de Movistar TU para cualquiera de los fines detallados precedentemente y en general para un fin distinto de aquel para el cual ha sido habilitado, implicará su bloqueo temporal o permanente, o la baja del servicio, según sea el caso. Ello así, sin perjuicio de cualquier acción o reclamo que pudiera corresponder a Movistar por su uso indebido o el del plan de servicio contratado.
 - SUSPENSIÓN O BAJA DE MOVISTAR TU: Como regla general y en tanto Movistar TU está directamente vinculado a la línea móvil, la suspensión y baja del plan de servicio contratado, de acuerdo con lo establecido en los términos y condiciones del plan de servicio contratado, implicará la suspensión o baja de Movistar TU. Por lo cual:
 1. Suspensión o baja de Movistar TU: Movistar TU podrá ser suspendido y/o cancelado en los casos previstos en estos términos y condiciones, en forma independiente del plan de servicio contratado.

2. Baja de Movistar TU: la eliminación o desinstalado de la aplicación no implica la baja del servicio Movistar TU asociado a la misma. Para dar de baja Movistar TU, El Usuario deberá ingresar en la aplicación y eliminar la cuenta desde allí.
 3. Para usuarios Movistar TU que hayan adquirido la línea Móvil Movistar y el plan Movistar TU a través de la página web www.movistar.co, deberán solicitar la baja de Movistar TU a través de los canales de atención de servicio al cliente habilitados por Movistar como son el *611 o el chat con 10 días de antelación a la fecha del corte asignado.
- EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD Y MODIFICACIONES DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES:
 1. Movistar no se responsabiliza por la pérdida o daño de los mensajes, agenda de contactos o el historial que puedan ocurrir al usar la aplicación.
 2. Movistar no garantiza, y en consecuencia no será responsable por las imprecisiones, errores, defectos, fallas, retrasos, virus o interrupciones que presente la aplicación. Tampoco garantiza y en consecuencia, no será responsable por la confiabilidad, calidad, precisión, integridad o validez de la misma.
 3. Movistar no será responsable por los daños y perjuicios, lucro cesante o cualquier otro daño emergente por el uso de Movistar TU. A todo evento y en tanto el Usuario puede bloquear el acceso a Movistar TU desde cualquier dispositivo, Movistar no se responsabiliza por los cargos incurridos como consecuencia del uso de Movistar TU en dispositivos perdidos, hurtados o robados.
 4. Movistar TU no reemplaza al teléfono móvil. Las llamadas de larga Distancia Internacional estarán restringidas desde Movistar TU, así como las llamadas a líneas 1XY y las marcaciones a los números 01900 y 019000.
 5. Estimado usuario, por su seguridad se solicita hacer las llamadas a números de emergencias (123) a través de su equipo móvil Movistar, desde Movistar TU por ser una aplicación están restringidas.
 6. Uso razonable: Con la finalidad de prevenir fraudes y abusos, el cliente podrá realizar un máximo de 300 minutos consecutivos por llamada y enviar hasta un máximo de 1000 mensajes de texto (SMS) en un día. En caso de llegar a los límites antes indicados, el cliente podrá utilizar la aplicación para realizar llamadas y/o enviar mensajes de texto luego de 24 horas.
 7. Movistar no se responsabiliza por la confidencialidad de su contraseña, por lo cual se recomienda no dejar abierto ningún dispositivo en el que esté registrado Movistar TU al que pueda acceder un tercero sin su consentimiento. Movistar no se responsabiliza por el uso que terceros puedan hacer de Movistar TU en sus dispositivos.
 8. Movistar se reserva la facultad de efectuar, en cualquier momento, modificaciones en la aplicación Movistar TU, en los términos y condiciones, así como de suspender su acceso en cualquier momento y sin previo aviso.
 9. Movistar no garantiza la utilidad de la aplicación Movistar TU para la realización de ninguna actividad en particular, ni su infalibilidad y en consecuencia no garantiza que la misma operará de manera permanente y libre de fallas.
 - Al aceptar los presentes términos y condiciones de uso de la aplicación Movistar TU, el Usuario está aceptando que sus datos sean recogidos y tratados por Movistar conforme a lo antes expuesto, así como también acepta recibir mensajes, vía SMS o cualquier otro medio que Movistar considere en el futuro, con información y/o publicidad de Movistar TU y otros bienes y servicios de Movistar. En caso de que no acepte, deberá abstenerse de hacer uso de la aplicación Movistar TU.
 - Tratamiento y Protección de Datos de Carácter Personal: Los datos de carácter personal que el Usuario ingrese en la aplicación Movistar TU, son directamente recogidos, tratados, administrados y controlados por Movistar, y por tanto la recolección,

tratamiento, administración y protección de dichos datos se rige por las leyes de Colombia y las políticas de privacidad y protección de datos establecidas por Movistar de conformidad con dichas leyes.

- Queda prohibido cualquier uso o explotación por cualquier medio, sin el consentimiento previo y por escrito de Movistar de cualquier contenido incluido en esta aplicación. El diseño y contenido de la misma, se encuentra protegido de conformidad con lo establecido por las normas nacionales e internacionales de protección de la propiedad industrial y del Derecho de Autor, quedando prohibido: modificar, copiar, distribuir, transmitir, desplegar, publicar, editar, vender, o de cualquier forma explotar el diseño y contenido de esta aplicación.