

Términos y condiciones Movistar Preferencial – Pospago y Full Hogar

El programa de fidelización Movistar Preferencial premia tu fidelidad brindándote beneficios únicos en atención, importantes descuentos en marcas aliadas, invitaciones especiales a eventos y actividades, productos Movistar en el mes del cumpleaños y muchos más beneficios que te harán sentir único.

Movistar Preferencial está dirigido a clientes naturales con líneas pospago o cuenta control y/o productos fijos, como banda ancha, fibra óptica, televisión y línea básica. Las líneas Prepago se encuentran en Movistar Preferencial Prepago, conoce más en <http://www.movistar.co/web/preferencial-prepago>.

Cada año en el mes de enero Movistar Preferencial se agrupa en 4 niveles teniendo en cuenta tu comportamiento de pago y facturación anual del año vencido*:

- Black: facturación anual mayor a \$2.700.000
- Platinum: facturación anual entre \$1.070.000 y \$2.700.000
- Gold: facturación anual entre \$360.000 y \$1.070.000
- Silver: facturación anual menor o igual a \$359.999

*En la facturación anual no se tiene en cuenta la compra de teléfonos celulares, teléfonos fijos y computadores.

Conoce cómo estás categorizando ingresando a Mi Movistar, descargando la app Mi Movistar en el botón “Más” o enviando desde tu línea Movistar un mensaje de texto con la palabra “PREFERENCIAL” al 85200 y de inmediato recibirás respuesta. Recuerda que para ser cliente Black o Platinum debes ser cumplido en tus pagos y no estar reportado en centrales de riesgo. Una vez ingreses al programa en enero, permanecerás con tu misma categoría durante todo el año. Tu nivel podrá actualizarse únicamente cuando se reevalúen las categorías en enero de cada año.

Adicionalmente, desde julio de 2018 también serán Movistar Preferencial Black quienes cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- Cliente individual que compre un plan Pospago igual o mayor a \$127.900 mes. Aplica para clientes existentes. Podrás comenzar a disfrutar los beneficios desde el décimo (10) día hábil después de la activación de la línea. El beneficio de bono de descuento para renovación y/o reposición de equipos celulares y turno preferencial, no aplica para clientes Black que hayan ingresado al programa durante el presente año.
- Clientes residenciales que adquieran cualquier plan de Fibra Óptica a nivel nacional. Podrán comenzar a disfrutar de los beneficios al décimo (10) día hábil del mes siguiente a la instalación de la Fibra Óptica. El beneficio de bono de descuento para renovación y/o reposición de equipos celulares y turno preferencial, no aplica para clientes Black que hayan ingresado al programa durante el presente año.

Los clientes nuevos, que no cumplan con alguna de las condiciones anteriores, ingresarán directamente al programa en el nivel Silver, y podrán comenzar a disfrutar de sus beneficios desde el décimo (10) día hábil del mes siguiente a su activación.

Movistar periódicamente podrá revisar el programa Movistar Preferencial, sus categorías y beneficios con el ánimo de introducir en el mismo modificaciones, cambios y/o ajustes en pro o en beneficio del programa y sus miembros. Dichos cambios se efectuarán sin previo aviso, las modificaciones que se hagan al programa producirán efecto en forma inmediata a su incorporación en estos términos y condiciones.

Alianzas

- Todos los clientes de los niveles Silver, Gold, Platinum y Black que tengan una línea móvil Movistar podrán disfrutar de descuentos en marcas aliadas de categorías como: ropa y accesorios; turismo; salud y belleza; educación y cultura; hogar y servicio; restaurantes.
- Para solicitar el código promocional debes enviar desde tu línea móvil Movistar la palabra clave del establecimiento al código 85200. Para identificar la palabra clave ingresa a <http://www.movistar.co/web/preferencial/alianzas>
- El código promocional será presentando en la tienda física, online y/o Call Center según se especifique en la comunicación de cada alianza.
- Conoce los términos y condiciones de casa descuento en <http://www.movistar.co/web/preferencial/alianzas>

Beneficio de Cumpleaños

Movistar Preferencial podrá obsequiarte en el mes de tu cumpleaños uno de los siguientes productos Movistar. Para poder recibir tu beneficio: Ingresa a Mi Movistar y actualiza tu fecha de nacimiento antes del día 25 del mes anterior a tu cumpleaños en https://mi.movistar.co/#/actualizar_datos y verifica que la fecha de nacimiento que registres sea la correcta. El beneficio sólo podrá ser recibido una vez al año y aplica únicamente sobre una de tus líneas.

Para disfrutar el beneficio debes:

- Estar calificado como cliente Black o Platinum en el mes de tu cumpleaños. En Mi Movistar podrás enterarte si eres Black o Platinum. También podrás enviar vía mensaje de texto la palabra "PREFERENCIAL" al 85200 y de inmediato recibirás respuesta.
- Estar al día en tus pagos
- No estar reportado en los sistemas de la empresa por el área de fraude
- Al momento de disfrutar el beneficio la línea no debe estar suspendida
- Tener activo el producto contratado

Los beneficios que se encuentran a tu disposición son los siguientes:

Bono de datos adicionales cada mes por 12 meses en red 4G

El beneficio corresponde a un bono de 7.5 GB, 5 GB y 1.7 GB de navegación 4G al mes adicionales a las de tu plan por un año, dependiendo del plan en el que te encuentres.

- Esta campaña estará vigente del 13 de marzo al 31 de julio de 2018 para clientes de pospago individual calificados como Black y Platinum
- Los clientes con el plan: 2T1, 2J2, 3J5, 2J3, 1A1, 5J1, 3J4, 4J2, GB, 9A1, 5P6, 5P3, 6J6, 5J6, 5J6, 3J1, 2J4, A3G, A3H, A3I, A3J, A3C, A3E, A3F recibirán el bono de 7.5 GB
- Los clientes con el plan: 2N1, KW, 9I1, 4J1, 5J2, 2J5, 5J3, A3B, A4E, A3N recibirán el bono de 5 GB
- Los clientes con el plan: GG recibirán el bono de 1.7 GB
- Si quieres conocer cuál es el código de tu plan descarga la app Mi Movistar, ingresa con tu usuario y selecciona el botón “Mi Plan” donde te dirán el nombre de tu plan. Las tres últimas letras del nombre de tu plan corresponden al código.
- El usuario debe tener un equipo con tecnología 4G LTE, una USIM, un plan 4G y estar en zona de cobertura. Para más información sobre la red 4G consulta: <http://www.movistar.co/descubre/4glte>
- Si el cliente realiza un cambio de plan después de activado este beneficio perderá el obsequio de las gigas adicionales y no podrá activarlo de nuevo.
- Esta actividad no es acumulable con otras promociones, si tienes otros bonos promocionales de datos estos serán reemplazados por el nuevo bono de 7.5, 5 ó 1.7 GB según aplique.
- El beneficio no aplica para clientes que naveguen bajo la red 3G.
- Al finalizar los 12 meses del beneficio, no se renovarían los datos adicionales.
- Si el cliente tiene activo este beneficio “7.5 GB, 5 GB o 1.7 GB de navegación 4G adicionales por un año” por algún otro proceso no se le entregará nuevamente.
- El beneficio no es transferible ni canjeable por otro artículo o por dinero. Si por motivos de disponibilidad fuera imposible entregar las gigas, Movistar se reserva el derecho de sustituir las mismas por otro obsequio de características similares o equivalentes.

Bono duplica tu capacidad de navegación por 3 meses:

- Corresponde a un bono que duplica la capacidad de navegación por 3 meses a partir de la fecha de activación. El beneficio no es renovable.
- El beneficio será activado en los primeros días del mes de tu cumpleaños. En caso de que no utilices el beneficio total o parcialmente, no será acumulable para meses posteriores.
- Para poder disfrutar de este beneficio deberás encontrarte dentro de algunos de los siguientes planes 4P, HF, N6, GE, N3, 8F, TO, GG, IEM, 3N2, IEQ, 2R2, 1W1, 1W2, 1W3, 2N1, 4J1, IER, 2S2, KW, 5J2, IED, 2S1, IEN, 2T1, 4J2, GB, IEN, 3J5, IEO, 3J4, IEH, 2J2, 5J1, IEI, IEV, 2J3, 1A1.
- Si quieres conocer cuál es el código de tu plan descarga la app Mi Movistar, ingresa con tu usuario y selecciona el botón “Mi Plan” donde te dirán el nombre de tu plan. Las tres últimas letras del nombre de tu plan corresponden al código.
- El beneficio no es transferible ni canjeable por otro artículo o por dinero. Si por motivos de disponibilidad fuera imposible entregar las gigas, Movistar se reserva el derecho de sustituir las mismas por otro obsequio de características similares o equivalentes
- Si el cliente realiza un cambio de plan o tiene un cambio de plan en curso durante la activación del beneficio “doble de GB por beneficio de cumpleaños”, perderá el obsequio de las gigas adicionales y no podrá activarlo de nuevo.
- Si el cliente tiene activo este beneficio “doble de GB” por algún otro proceso no se le entregará nuevamente.

Bono de 1 GB:

- Corresponde a 1GB full navegación en red 4G con vigencia de 30 días contados a partir de la fecha de activación. El beneficio no es renovable.
- El beneficio será activado en los primeros días del mes de tu cumpleaños. En caso de que no utilices el beneficio total o parcialmente, no será acumulable para meses posteriores.
- Para disfrutar este beneficio deberás encontrarte dentro de la cobertura de red 4G y adicionalmente contar con un equipo, una SIM CARD y un plan que soporte esta tecnología.
- Si el cliente no cuenta con las condiciones técnicas que le permitan disfrutarlo (Equipo 4G, U-Sim, Plan 4G, Cobertura 4G) no podrá disfrutar del beneficio.

Repetidor WiFi

- Movistar se reservará el derecho de seleccionar los beneficiarios de este obsequio de cumpleaños.
- Beneficio válido desde mayo de 2018 hasta agotar existencia.
- Para disfrutar de este beneficio debes tener activo un producto de internet Banda Ancha con velocidad mayor o igual a 5 Megas de internet contratadas.
- Aplica para clientes que reciban la comunicación previa sobre el repetidor WiFi como obsequio de cumpleaños vía mensaje de texto y/o correo electrónico.
- Para recibir el Repetidor WiFi debes diligenciar el formulario que Movistar te enviará en la comunicación. Llena en su totalidad la información que se solicite y no olvides dar clic en “enviar”. El beneficio será entregado sin ningún costo.

- El repetidor WiFi se entrega únicamente al titular del servicio quien debe ser la misma persona que lo solicite a través del formulario que le ha sido enviado. En caso de que no coincida el titular y el solicitante, no le será enviado el obsequio.
- Este beneficio se entregará exclusivamente en las ciudades de Bogotá D.C., Cali, Barranquilla, Cartagena y Santa Marta dentro del perímetro urbano. La entrega se realizará en la dirección registrada por el titular y en horario hábil (lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.). En caso de que el titular haya registrado una dirección errónea o incompleta, no podrá modificarla y perderá su beneficio.
- Se realizarán máximo 3 intentos de entrega del repetidor para cada cliente. En caso de no poder entregar satisfactoriamente el obsequio en cualquiera de estos 3 intentos, el cliente perderá este beneficio.
- La instalación del repetidor es muy fácil, el cliente deberá seguir las instrucciones que le brinda el tutorial en bit.ly/Repetidor_config, las cuales le permitirán configurar su repetidor de manera sencilla y disfrutar de su obsequio.
- El repetidor WiFi tendrá una garantía de quince (15) días a partir del momento de la entrega. El repetidor WiFi no contará con soporte técnico.
- En caso de falla el repetidor se cambiará por uno nuevo si se encuentra dentro del periodo de garantía. Este beneficio será válido durante tu mes de cumpleaños. Si pasados 10 días hábiles después del envío del formulario no has completado tu información perderás tu obsequio.
- Una vez solicites el repetidor, debes esperar unos 5 días hábiles aproximadamente para recibirlo. En caso de que en ese lapso no sea entregado tu obsequio, nos debes informar a Movistar a través del correo electrónico de confirmación del obsequio, que el mismo aún no ha sido entregado.
- En caso de que hayas recibido algún bono de datos como beneficio de cumpleaños, no podrás recibir el obsequio del repetidor WiFi.

Renovación y reposición

Descuento para renovación de equipos

- Oferta válida por tiempo limitado.
- El bono de descuento aplica para cualquier referencia de equipo que el cliente desee renovar y/o reponer, no para ventas nuevas de Smartphones.
- Disponibilidad de equipos y colores sujeto a inventario en Centros de Experiencia Movistar a nivel nacional.
- El descuento se puede usar total o parcialmente una única vez y no se acumula con otras promociones, además no se podrá cambiar por dinero en efectivo. Si no se usa la totalidad del bono, no se realizará devolución de dinero ni descuento en siguientes renovaciones y/o reposiciones.

- El descuento será aplicado en el sistema una vez el cliente confirme la reposición de equipo.
- En caso de que el celular seleccionado por el cliente incluya IVA, el valor a facturar del equipo no podrá ser menor a \$ 867.900.
- Podrá introducirse modificaciones, cambios y/o ajustes en el descuento sin previo aviso.

Envío a domicilios sin costo de renovación o reposición de equipos y/o SIM Card

- La SIM Card y/o el equipo debe ser solicitado a través del #654 por el titular de la línea categorizada como Black o Platinum. El envío no tendrá ningún costo.
- La SIM Card y/o el equipo serán entregados exclusivamente en la dirección de facturación al titular de la línea con la cédula original. No se aceptan copias ni poderes firmados y/o autenticados.
- Aplica envío según cobertura en perímetro urbano.
- El tiempo de entrega del equipo y/o SIM Card será entre 2 a 6 días hábiles según la ciudad en la que te encuentres. En caso de no recibir el equipo en los tiempos establecidos, comunícate con el *611
- La SIM Card y/o equipo serán registrada y activadas en el sistema de Movistar entre 24 y 48 horas hábiles después de recibidos.
- Disponibilidad de equipos y colores sujeto a inventario.

Servicio Técnico

No cobro del diagnóstico

- Los clientes Black y Platinum que hayan ingresado al taller en Centros de Experiencia o servicio domiciliario a nivel nacional hasta el 31 de diciembre de 2018, recibirán el beneficio de no cobro por diagnóstico de su equipo celular.
- Se entiende por diagnóstico como la revisión del equipo para identificar la falla o avería, identificación y/o cotización de los repuestos necesarios para su reparación.
- El no cobro se verá reflejado en el diagnóstico de taller y se notificará al cliente una vez sea contactado y/o durante la entrega del equipo.
- El beneficio no aplica para los diagnósticos donde aplique el cobro de repuestos.
- Aplica para equipos adquiridos en Movistar de cualquier referencia.

Recogemos tu equipo a domicilio

- Corresponde a la revisión y/o reparación del equipo celular con servicio a domicilio para clientes Black y Platinum ubicados en la ciudad de Bogotá D.C., sobre el perímetro urbano.

- Para disfrutar del beneficio debes solicitar el servicio a través de *611 y un operador logístico se encargará de recoger el equipo en la dirección establecida por el titular de la línea.
- En caso de que requieras un equipo en préstamo durante el periodo de diagnóstico, deberás comunicar al asesor la necesidad del loaner al hacer la solicitud en el *611. En caso de pérdida del equipo en préstamo, será cobrado de acuerdo con el valor señalado en la orden de servicio.
- Una vez el equipo celular sea diagnosticado y/o reparado será devuelto a la dirección notificada por el cliente.
- El servicio de logística no tendrá ningún costo adicional.
- Aplica para equipos adquiridos en Movistar de cualquier referencia.

Centros de Experiencia

Agendamiento de citas

- Corresponde a la programación de una visita en los Centros de Experiencia Movistar a nivel nacional a través de la página web www.movistar.co/preferencial. Este beneficio aplica para clientes Black y Platinum.
- Este beneficio puede ser agendado exclusivamente por el titular de la línea móvil y/o producto fijo, usando su usuario de Mi Movistar.
- El agendamiento de citas aplica dentro del horario de cada uno de los Centros de Experiencia a nivel nacional. Conoce los horarios de nuestras oficinas en http://atencionalcliente.movistar.co/centros_de_experiencia/
- Para programar tu visita deberás diligenciar el formulario completo en la página web y recibirás un correo electrónico con la confirmación del horario de tu agendamiento.
- Solo podrás agendar tu visita en los siguientes 5 días hábiles.
- Al visitar el Centro de Experiencia no debes solicitar turno, sino mostrar el correo de confirmación al orientador de la oficina Movistar.

Turno Preferencial

- Corresponde a un turno prioritario en Centros de Experiencia Movistar a nivel Nacional. No aplica para agentes y/o tiendas Digitales Movistar.
- Conoce nuestros Centros de Experiencia Movistar en http://atencionalcliente.movistar.co/centros_de_experiencia/
- Aplica para clientes Movistar Preferencial Black con productos móviles y fijos que hayan ingresado al programa Movistar Preferencial en enero de 2018 o antes. Aplica para clientes Platinum con productos fijos (línea básica, banda ancha y/o televisión) que hayan ingresado al programa en enero de 2018 o antes. Los clientes con productos fijos deberán ingresar al Digiturno a través de su número de teléfono (incluyendo el indicativo).

Movistar Arena

Periódicamente Movistar Preferencial podrá revisar los beneficios en el Movistar Arena con el ánimo de introducir en el mismo modificaciones, cambios y/o ajustes en pro o en beneficio del programa y sus miembros. Dichos cambios se efectuarán sin previo aviso, las modificaciones que se hagan producirán efecto en forma inmediata a su incorporación en estos términos y condiciones.

Preventa Movistar Arena

- Corresponde a la venta de boletería exclusiva, antes de la venta general para eventos: musicales, deportivos, digitales y/o de entretenimiento presentados en Movistar Arena Colombia.
- El tiempo de duración de la preventa será de 48 horas o hasta agotar existencia, lo que ocurra primero.
- Son máximo 1.586 boletas por preventa, con la siguiente distribución por tribuna:
 - Tribuna fan 118
 - Cancha 168
 - Platea baja 300
 - Platea alta 1.000

La cantidad de boletería disponible podrá cambiar según cada evento.

- El precio de la boletería en preventa está sujeto a cada uno de los eventos y sus patrocinadores.
- Para disfrutar el beneficio debes enviar la palabra **SoyPreferencial** al 85200 durante las 48 horas determinadas para la preventa, para recibir tu código de redención vía mensaje de texto. El código deberás presentarlo en el momento de tu compra durante las mismas 48 horas en www.movistararena.co o en puntos autorizados TuBoleta.
- Recibir el código de redención no garantiza la disponibilidad de boletería.
- Solo un (1) código de redención por línea Movistar en cada Preventa. En caso de que un cliente tenga varias líneas a su nombre, podrá redimir máximo un (1) código por cada línea.
- Beneficio válido para clientes Movistar que cumplan alguno de los siguientes criterios:
 - Clientes con líneas móviles de Movistar Preferencial categorizados como: Black o Platinum. No aplica para clientes con cartera pendiente de 60 días o más.
 - Los clientes que compren o se migren a un nuevo plan Pospago de voz y datos de \$127.900 o más podrán disfrutar los beneficios de ser cliente Preferencial Black. Los nuevos clientes Black podrán comenzar a disfrutar los beneficios desde el décimo (10) día hábil después de la activación de la línea. No aplica para clientes con cartera pendiente de 60 días o más.
 - Clientes con planes Móvil Pospago o Cuenta Control que tengan el servicio Movistar Música Napster activo con mínimo dos (2) meses de activación.
 - Cliente Preferencial Prepago que haya recargado en el último mes vencido y la suma de sus recargas haya sido de \$25.000 pesos o más.

- Usuarios de líneas móviles de Movistar Preferencial Empresas con planes superiores a \$89.900 cargo básico mes. Los clientes Movistar Preferencial Empresas se evaluarán cada 6 meses desde julio de 2018.

Conoce cómo estás categorizado ingresando a Mi Movistar, descargando la app Mi Movistar en el botón “Más” o enviando desde tu línea Movistar un mensaje de texto con la palabra “PREFERENCIAL” al 85200 y de inmediato recibirás respuesta.

- Solo un (1) código por compra.
- Máximo 4 boletas por transacción.

Fila Preferencial Movistar Arena

- Corresponde al acceso preferencial de ingreso para cada evento de Movistar Arena Colombia.
- Válido para clientes Movistar que compren sus boletas en la etapa de preventa de Movistar Preferencial.
- La boleta de la etapa de preventa tendrá una palabra diferencial que la identifique del resto de boleterías. Solo las boletas con esta palabra podrán acceder al beneficio.
- Los clientes Movistar Preferencial Black que compren sus boletas en los últimos 8 días calendario antes del evento, no podrán recibir el beneficio de fila preferencial.
- Todos los clientes que tengan acceso a la fila preferencial deberán presentar la boleta para su ingreso.

Descuento en bebidas y alimentos

- Corresponde al descuento en bebidas y alimentos para clientes Movistar en puntos propios de confitería Movistar Arena.
- Los clientes Movistar Preferencial con boletería de preventa podrán disfrutar hasta de un 15% de descuento en bebidas y alimentos. Los clientes Movistar que hayan comprado su boletería fuera de la preventa podrán disfrutar del 10% de descuento.
- Para redimir el beneficio debes enviar desde tu línea Movistar la palabra clave al 85200. Conócela próximamente en www.movistar.co/preferencial, www.movistararena.co, vía correo electrónico y/o mensaje de texto.

Actividades

- Aplica para clientes categorizados como Black o Platinum.
- Para participar debes tener activo durante la vigencia de la actividad algún servicio de Movistar y estar al día en tu factura

- Cada actividad especificará en sus términos y condiciones las ciudades y/o regionales a las que aplica.
- El obsequio será entregado exclusivamente al beneficiario, quien debe ser mayor de edad y ser titular del servicio. Los menores de edad no podrán participar de la actividad.
- Los beneficiarios no podrán redimir el obsequio en dinero en efectivo u otra cosa, ni cederlo a terceras personas.
- Los trabajadores de Movistar, el personal contratado por servicios, el personal contratado por outsourcing de Movistar, ni sus cónyuges, ni compañeros permanentes; ni sus padres, hijos, y/o hermanos si viven en el mismo inmueble; ni los empleados de las agencias de publicidad relacionados con la campaña, podrán participar en eventos y actividades de Movistar Preferencial.
- No podrán participar las personas que hayan resultado beneficiarios, ganadores y/o acompañantes de ganadores de cualquiera de las actividades que haya realizado Movistar en los últimos veinticuatro (24) meses contados a partir de la fecha de publicación de esta actividad.