



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.

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 abril de 2018 también serán Movistar Preferencial Black quienes cumplan con alguna de las siguientes condiciones:

- Cliente individual nuevo que compre un plan Pospago igual o mayor a \$120.900 mes. No 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, 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, 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 85200 sin ningún costo. 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 productos Movistar que más adelante se señalan. Para poder recibir tu beneficio: ingresa a Mi Movistar en https://mi.movistar.co/#/actualizar_datos, actualiza tus datos personales antes del día 25 del mes anterior a tu cumpleaños, y lo más importante verifica que la fecha de nacimiento que registres sea la correcta. El beneficio le será entregado al cliente una vez al año.

Para disfrutar del 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

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

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

Bono duplica tu capacidad de datos de navegación por 3 meses:

- Corresponde a un bono que duplica la capacidad de datos de navegación por 3 meses a partir de la fecha de activación. El beneficio no es renovable después de los 3 meses.
- 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, tu línea de mayor cargo básico deberá estar en 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 como 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" porque le fue entregado por causa o como consecuencia de otro beneficio que otorgó la compañía, dicho beneficio no le será entregado nuevamente.
- Aplica exclusivamente para clientes de la operación móvil.

Bono de datos 1GB:

- 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 que soporte la red 4G, una SIMCARD y un plan que compatible con esta tecnología.
- Aplica exclusivamente para clientes de la operación móvil, que no hayan recibido el beneficio de doble de datos por tres meses como regalo de cumpleaños.

Repetidor WiFi

- Para disfrutar de este beneficio debes tener activo un producto de internet Banda Ancha con mínimo 5 Megas de Internet contratadas.
- Recibirás este beneficio con previa comunicación a través de correo y/o SMS.
- 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.
- La información que registres en el formulario debe coincidir con la identificación del titular del servicio. 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.
- Este beneficio se entregará exclusivamente al titular del servicio en la dirección registrada por el titular y en horario hábil (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.). En caso de que el titular haya registrado una dirección errónea o incompleta deberá diligencia una vez más el formulario.
- Se realizarán máximo 3 intentos de entrega del repetidor para cada cliente en la dirección registrada en el formulario. 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, las cuales le permitirán configurar su repetidor de manera sencilla y disfrutar de su obsequio. El link del tutorial le será enviado vía correo electrónico o mensaje de texto a su celular.
- 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, el cual será de 15 días contados a partir de su entrega.
- Este beneficio será válido durante tu mes de cumpleaños. Si pasados 10 días hábiles después de que Movistar te envíe el formulario, no has completado tu información perderás el 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.
- Aplica exclusivamente para clientes de la operación fija.

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 al 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.

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.

Eventos y 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.

