

## 1. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PLANES POSPAGO

Oferta válida para clientes individuales del 1 al 8 Junio de 2020

### a) Datos

Plan Pospago	Gigas del plan	Aplicaciones incluidas	Condiciones Aplicaciones incluidas
\$61.990 / mes	8 GB	Waze, Chat de WhatsApp, Facebook, Twitter.	Las redes sociales consumen de los datos del plan. Una vez consumida la capacidad del plan dentro de un ciclo de facturación, Telefónica podrá permitir que el usuario continúe navegando a la velocidad que ella defina. La descarga de las aplicaciones, la visita a páginas web, link, videos, llamadas utilizando apps, video llamadas o sitios externos que se desvíen estando en dichas aplicaciones generarán consumo de datos del plan del cliente.
\$75.990 / mes	12 GB		
\$85.990 / mes	19 GB		
\$103.990 / mes	30 GB		
\$169.990 / mes	40 GB		
\$229.990 / mes	60 GB		

Los planes de datos antes de consumir la capacidad incluida podrán disfrutar de las velocidades disponibles en las redes 4.5G (LTE Advanced Pro), 4G LTE, 3.5G y 2.5G:

Velocidades	Red 4.5G / LTE Advance	Red 4G / LTE	Red 3.5G / HSPA+	Red 2.5G / GPRS o EDGE
Velocidad Descarga de hasta	250 Mbps	15 Mbps	3 Mbps	130 Kbps
Velocidad Subida de hasta	75 Mbps	1 Mbps	1 Mbps	108 Kbps

La velocidad está sujeta a cobertura

Estos servicios pueden ser activados en terminales no adquiridos en la compañía, sin embargo, la compañía no garantiza el óptimo funcionamiento de estos dispositivos dentro de su red 4.5G, 4G, 3.5G y su red 2.5G GPRS/EDGE. En lugares sin cobertura 4.5G o 4G LTE, los equipos se conectarán a nuestra red 3.5G, UMTS, GPRS o EDGE (2.5 G) alcanzando los niveles de velocidad permitidos por estas redes.

Para acceder a las velocidades ofrecidas en la red 4.5G el cliente deberá contar con un dispositivo que soporte esta tecnología en la banda 850Mhz y/o 1700Mhz, plan 4G y activado con USIM. Para acceder a las velocidades ofrecidas en la red 4G LTE, el cliente deberá contar con un dispositivo que soporte esta tecnología en la banda 1700Mhz, con plan 4G activado con USIM. Para acceder a las velocidades ofrecidas en la red UMTS el cliente deberá contar con un dispositivo que soporte esta tecnología HSPA+, UMTS, en la banda de 1900 Mhz.

La información correspondiente a las zonas de cobertura de cada una de las redes disponibles se encuentra publicada en la página web [www.movistar.co](http://www.movistar.co). [www.movistar.co/descubre/4glte](http://www.movistar.co/descubre/4glte)

## **b) Pasa/Pide Gigas:**

PASA GIGAS PIDE GIGAS MOVISTAR, es un servicio ofrecido por Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, en adelante Movistar, que permite bajo los siguientes términos y condiciones que se entienden aceptados por el hecho de la activación del servicio por parte del usuario, compartir capacidad de navegación (datos) desde una línea postpago Movistar con distintas líneas postpago Movistar. Los presentes términos y condiciones pueden ser modificados por Movistar en cualquier momento sin previo aviso. Las modificaciones entrarán en vigencia una vez sean introducidas en los presentes términos y condiciones publicados en la página web [www.movistar.co](http://www.movistar.co).

**Pasa Gigas:** Pasa gigas es el servicio que permite compartir un porcentaje de la capacidad de navegación (datos) del plan tarifario contratado por el titular de la línea a otro cliente postpago Movistar.

### **Los requerimientos para hacer uso de este servicio son:**

- Pasa Gigas aplica para planes postpago desde \$61.990, sin embargo para algunos códigos de plan esta oferta aún no está disponible, consulta [aquí](#) el detalle de los códigos de plan en los que actualmente no aplica pasa gigas.
- Estar registrado en Mi Movistar y acceder a través de la app Mi Movistar/ Consumos, opción Pasa Gigas.
- Para utilizar el servicio de Pasa Gigas el cliente no debe estar utilizando la funcionalidad de “Compartir Datos”

### **Las condiciones de uso de este servicio son:**

- La capacidad que podrá compartir el cliente corresponderá al 50% de la capacidad disponible para navegar al momento de utilizar el producto. Movistar podrá modificar dicho porcentaje en cualquier momento. Si al aplicar el porcentaje establecido el resultado de capacidad que se puede compartir es un número fraccionario o decimal, se aproximará al número inferior.
- El cliente podrá hacer máximo 3 operaciones de Pasa Gigas a otros usuarios dentro de un mismo periodo de facturación.
- El cliente podrá compartir su capacidad en bloques de 1GB y máximo 12 GB en cada entrega sin números decimales o fracciones de GB.
- La línea destino deberá ser una línea Movistar activa en los códigos de plan que tienen habilitado el servicio. Consulta [aquí](#) los códigos de plan que aún no tienen disponible este servicio.
- Si la línea que pasará gigas tiene vigente una capacidad de datos recibida bajo la modalidad Pide Gigas, durante el corte en el que recibió estas gigas, no podrá usar Pasa Gigas para asignar capacidad a otros usuarios.
- La capacidad recibida por Pide Gigas no podrá distribuirse a otros usuarios en la modalidad de Pasa Gigas.
- El precio de este producto será \$0 sin embargo, Movistar se reserva el derecho de establecer un cobro por el mismo en cualquier momento.
- Las gigas entregadas vencerán al vencimiento del periodo de facturación del receptor.
- Tanto la línea que Pasa Gigas cómo la línea receptora debe encontrarse en estado activo y no presentar suspensiones ni mora.
- Si el receptor de Pasa Gigas cuenta con capacidad de datos de su plan, primero se consumirán esta y luego la capacidad recibida por Pasa Gigas.

**Pide Gigas:** Es el servicio que permite solicitar a otra línea Movistar capacidad de navegación (datos).

**Los requerimientos para hacer uso de este servicio son:**

- Pide Gigas aplica para planes pospago desde \$61.990, sin embargo, para algunos códigos de plan esta oferta aún no está disponible, consulta [aquí](#) el detalle de los códigos de plan en los que actualmente no aplica Pide Gigas
- Estar registrado en Mi Movistar y acceder a través de la app Mi Movistar/ Consumos, opción Pide Gigas.

**Las condiciones de uso de este servicio son:**

- La línea que recibe gigas no podrá pedir más gigas hasta agotar la capacidad recibida previamente.
- Si la línea que pide las gigas tiene vigente una capacidad de datos recibida bajo la modalidad Pasa Gigas, no podrá durante su periodo de facturación, usar Pasa Gigas y Pide Gigas.
- La capacidad de datos que reciba el usuario por Pide Gigas, no podrá ser distribuida a otros usuarios por la opción Pasa Gigas.
- Las gigas recibidas vencerán al vencimiento del periodo de facturación del receptor.
- Tanto la línea que Pide Gigas como la que Pasa Gigas deben encontrarse en estado activo y no presentar suspensiones para poder utilizar el servicio de pide gigas.

Los presentes términos y condiciones pueden ser modificados por Movistar en cualquier momento sin previo aviso. Las modificaciones entrarán en vigencia una vez sean introducidas en los presentes términos y condiciones publicados en la página web [www.movistar.co](http://www.movistar.co)

Cualquier uso indebido del servicio o la mora en el pago es causal de terminación de la suscripción.

**c) Roaming de Datos**

El servicio de roaming de datos se encuentra incluido en los planes con cargo básico de \$103.990, \$169.990, \$229.990. Podrá ser utilizado en 61 países donde Movistar tiene cobertura y las gigas consumidas en el exterior se descontarán de la capacidad de datos contratada en Colombia. Para disfrutar del beneficio de roaming de datos, el cliente debe solicitar expresamente y al momento de adquirir el presente plan, la activación permanente del servicio de Roaming Internacional. Al activar Roaming se habilita el servicio de voz, datos y SMS; las llamadas realizadas se cobrarán a tarifa por demanda, valor minuto entrante \$2.650, saliente \$3.999 y SMS saliente \$799.

Los consumos de Roaming datos realizadas en los siguientes países se descontarán de la capacidad de gigas del plan: Alemania, Anguilla, Antigua y Barbuda, Antillas Holandesas, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Barbados, Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Costa Rica, Dinamarca, Dominica Ecuador, El Salvador, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Granada, Guatemala, Holanda, Hungría, India, Irlanda, Islas Caimán, Islas Turcas y Caicos, Islas Vírgenes Británicas, Israel, Italia, Jamaica, Japón, Malta, México, Monserrat, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Reino Unido, Rep. Dominicana, República Checa, Rumania, Rusia, Singapur, San Cristóbal y Nieves, San Vicente, Santa Lucía, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Trinidad y Tobago, Turquía, Uruguay y Venezuela. Una vez alcanzada la capacidad de los datos locales, puede comprar un paquete de datos adicional a través del portal cautivo para seguir disfrutando del servicio.

En el resto de países donde Movistar tenga acuerdo de Roaming, puede navegar gratis 30Mb diarios, una vez alcance las capacidades definidas, podrá seguir usando chat de WhatsApp a una velocidad de hasta 48 kbps.

No está permitido el uso de Roaming en periodos superiores a 30 días, un mal uso puede ocasionar cancelación o restricción del servicio.

Los países incluidos en la oferta, pueden ser modificados de acuerdo a la cobertura, más información en [www.movistar.co](http://www.movistar.co).

#### **d) Minutos Nacionales y Larga Distancia Internacional**

Todos los planes incluyen minutos de voz ilimitados a móviles y fijos en Colombia. Adicionalmente los planes de \$61.990, \$75.990, \$85.990 y \$103.990 incluyen 500 minutos Larga Distancia Internacional a Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico. En los planes de \$169.990, \$229.990 el cliente podrá llamar ilimitadamente a destinos nacionales, USA, Canadá y Puerto Rico. Los planes de \$103.990, \$169.990, \$229.990 tienen además 500 minutos a España y LATAM (Argentina, Chile, Ecuador, Guatemala, México, Venezuela, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay, El Salvador y Brasil). Los clientes deberán utilizar en sus llamadas internacionales el 009 como código de salida de Larga Distancia Internacional -LDI- (009+Cod país + Cód. área+ número telefónico), las llamadas de LDI realizadas con códigos de salida diferentes al 009 serán facturadas como adicionales de acuerdo con las tarifas vigentes.

#### **e) Movistar Música**

Movistar Música está incluido en los planes pospago desde \$85.990 mes. Movistar Música Lite en los planes de \$85.990 y \$103.990. Movistar Música Premium incluido en los planes de 169.990, \$229.990.

Movistar Música ofrece un servicio de reproducción de música, a través de streaming en la aplicación móvil (Smartphone) disponible para los sistemas Android y iOS. El servicio de Música se presenta en dos niveles (Lite y Premium); cada una con funcionalidades distintas.

<b>Nivel</b>	<b>Descripción</b>
Lite	Elección semanal y reproducción ilimitada de hasta 5 playlists existentes a escoger en Movistar Música Lite de 40 canciones cada uno, además de una playlist de Top 40 canciones escuchadas en Colombia. Permite la descarga in-app de las playlists elegidas para escuchar sin conexión. Top 5 Videoclips, Noticias locales e internacionales.
Premium	Reproducción de cualquier canción existente en Movistar Música Premium de manera ilimitada, creación de playlists propios y lista de favoritos, descarga de música in-app para escuchar sin conexión. Top 5 Videoclips, Noticias locales e internacionales. Acceso al servicio desde página web. Incluye contenido del nivel Sesiones. Disponible para clientes móvil Pospago.

En los dos niveles se contará con las siguientes funcionalidades: Reproducción aleatoria, sin anuncios, saltos de canciones ilimitados y descarga de canciones in-app. La cantidad máxima de música a descargar dependerá de la capacidad de almacenamiento del dispositivo del usuario. La música descargada quedará dentro de la aplicación. Esta no se podrá grabar en otros dispositivos y sólo se podrá escuchar mientras se tenga una suscripción activa.

Para mas información, consulta: [www.movistar.co/movistar-musica](http://www.movistar.co/movistar-musica)

#### f) Movistar Play Lite

Todos los planes pospago desde \$61.990 Movistar Play Lite. Si el cliente adquiere uno de los planes pospago que incluyen el servicio Movistar Play Lite deberá tener en cuenta lo siguiente: El servicio Movistar Play Lite le permite visualizar al cliente, desde cualquiera de los dispositivos autorizados según se describe en [www.movistar.co](http://www.movistar.co) en modo streaming, un amplio catálogo de películas, series, publicidad, los canales en vivo exclusivos Movistar Series y Movistar eSports y otros contenidos digitales se podrán disfrutar cuantas veces se desee. Mientras el cliente tenga activo el plan ilimitado de voz, tendrá acceso al servicio Movistar Play Lite sin ningún costo. De lo anterior se exceptúa el acceso a contenidos bajo demanda (por ejemplo: alquiler de películas y contenidos de adultos) los cuales serán facturados a la tarifa vigente y se podrán disfrutar por 48 horas. Los contenidos que se disfruten en Movistar Play Lite consumen datos del plan si se acepta la reproducción sin conexión a una red WiFi.

Para la activación del servicio Movistar Play Lite, el cliente podrá dejarnos la información requerida en el formulario que ubica en la página web <https://www.movistar.co/movistar-play> llamar al \*611 o dirigirse a un Centro de Experiencia. Recuerde que, si cambia de plan tarifario, deberá solicitar de nuevo el servicio si las condiciones del nuevo plan lo contemplan.

Si el cliente cancela su plan pospago, el servicio Movistar Play Lite se continuará prestando, pero al valor comercial que esté vigente al momento de la cancelación del plan de voz, si el cliente no desea continuar con el servicio Movistar Play Lite deberá cancelarlo comunicándose al \*611 desde su celular.

Para solicitudes postventa, soporte técnico, o para cancelar el servicio de Movistar Play Lite el cliente deberá llamar al \*611 desde su celular.

Para poder disfrutar de este servicio el cliente no debe tener mora en productos móviles o fijos, no debe tener productos corporativos o empresariales, no debe estar reportado en centrales de riesgo o fraude. La disponibilidad de esta aplicación está sujeta a retiros o cambios que se comunicarán previamente. Conoce las condiciones y restricciones detalladas en <http://www.movistar.co/movistar-play>.

#### g) Movistar Cloud

El servicio Movistar Cloud aplica para los planes desde \$61.990 mes. La capacidad de almacenamiento depende del plan contratado.

Plan Pospago	Capacidad de almacenamiento en Cloud (GB)
\$61.990 / mes	5 GB
\$75.990 / mes	5 GB
\$85.990 / mes	5 GB
\$103.990 / mes	10 GB
\$169.990 / mes	20 GB
\$229.990 / mes	20 GB

En el caso de que el cliente quiera contratar un plan que incluya una modalidad con menor capacidad de almacenamiento que la que tenía contratada, a partir del momento de la solicitud el cliente tendrá 30 días a partir de la fecha de cambio de modalidad para eliminar el espacio de almacenamiento adicional. Si después

de los 30 días otorgados no se elimina el espacio excedente, sus contenidos serán eliminados y el cliente dispondrá de la capacidad de almacenamiento que corresponda al plan contratado. Será necesario que el cliente ingrese de nuevo a su cuenta con sus datos de acceso para empezar a sincronizar contenidos.

En el caso de que un cliente cambie de plan a uno que no tenga incluido el servicio de Movistar Cloud, el servicio será cancelado y el cliente tendrá 30 días para realizar copia de la información pasado este tiempo se desactivará el acceso a la cuenta y su configuración, así como eliminado de los archivos y resto de información almacenada por el servicio. La disponibilidad del servicio está sujeta a retiros o cambios que se comunicarán previamente. Conoce las condiciones y restricciones detalladas en [www.movistar.co/movistar-cloud](http://www.movistar.co/movistar-cloud)

## 2. TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES PLANES FAMILIA Y AMIGOS

Planes Familia y Amigos es un producto de Movistar para clientes del segmento individual de planes Pospago Móvil que permite mediante la adquisición de un solo plan tarifario la posibilidad de crear una comunidad con otras líneas Movistar (*de ahora en adelante se denominarán Líneas hijas*) las cuales cambiarán su plan al plan Familia y Amigos destinado para líneas hija, más las condiciones de voz y servicios adicionales propios del plan de la línea Principal (*esta línea de ahora en adelante se denominará Línea Líder*). Las condiciones adicionales contratadas con posterioridad a la suscripción de Plan a Familia y Amigos por la línea líder no se extienden a la línea hija. En relación con la capacidad de datos, las líneas hija tendrán la que les asigne la línea líder.

*El suscriptor de la línea líder debe contar con la autorización de los titulares de las líneas hijas para proporcionar los correspondientes datos personales a Movistar a fin de ser incluido en la comunidad.*

Será responsabilidad del titular de la línea líder informar a los titulares de las líneas que quiera incluir en el plan, sobre las condiciones del plan y sobre la manera en que pueden conocerlas.

### **Condiciones Generales:**

- Pueden tomar el plan únicamente las líneas en segmento individual que adquieran la oferta del producto Planes Familia y Amigos, o migren a él. La clasificación de un cliente como segmento individual o de otro segmento, corresponde a las segmentaciones de mercado que establezca Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP.
- La línea líder deberá migrarse a la oferta que contenga el producto Planes Familia y Amigos y será la titular para efectos de facturación de la comunidad por el valor mensual del plan tarifario adquirido.
- La línea hija cambiará su plan al plan Familia y Amigos destinado para líneas hijas más las condiciones de voz y servicios adicionales de la línea líder. En relación con la capacidad de datos, las líneas hijas tendrán la que les asigne la línea líder.
- El registro y administración del producto Planes Familia y Amigos únicamente estará disponible a través de la aplicación Mi Movistar.
- La asignación de la capacidad de datos (Gigas) de la línea líder a las líneas hijas es de control total de la línea líder y serán cargadas el día del corte de la línea líder mes a mes de manera recurrente.
- La cantidad de gigas que la línea líder asigne a las líneas hijas, se comunicaran vía SMS a las líneas hijas.
- La cantidad de gigas asignadas por la línea líder a las líneas hijas en el proceso de registro, serán descontadas de la capacidad disponible de la línea líder.
- Se podrán hacer cambios en las asignaciones de gigas entre las líneas hijas y la línea Líder de manera inmediata, lo que significa que le serán restados y/o sumados los datos que la línea líder haya gestionado mediante el módulo de administración que se encuentra en la aplicación Mi Movistar, estos cambios serán inmediatos y su renovación será mensual (*es decir que reemplazan las capacidades asignadas anteriormente*). Estos aumentos o disminuciones de gigas serán notificados a las líneas hijas vía SMS.

- Los cambios en las asignaciones de gigas en la comunidad tendrán mensualmente máximo cuatro movimientos.
- La asignación de capacidad de datos (Gigas) será en número enteros de GB (1, 2, 5, etc).
- No existe una capacidad mínima de asignación de gigas a la línea hija.
- La línea líder deberá quedarse mínimo con 1GB de capacidad para su uso.
- La inscripción de cada línea hija no tiene costo.
- La edición de nombre de una línea hija no tiene costo.
- Cada línea líder podrá inscribir en su comunidad como mínimo 1 hasta máximo 4 líneas hijas. Lo anterior depende del plan que la línea líder tenga contratado, lo cual puede ser consultado en la App Mi Movistar
- La línea hija acepta que al pertenecer a una comunidad de Planes Familia y Amigos no podrá gestionar la asignación de los recursos de Datos (Gigas) ya que estos dependen del administrador.
- En caso de que la línea líder sea suspendida por mora, se suspenderán todas las líneas hijas de la comunidad. Se restablecerá el servicio a las líneas hijas cuando la línea líder salga del estado de suspensión por mora. Tanto la suspensión como la rehabilitación se informarán a través de SMS a las líneas hijas.
- Cuando una de las líneas hijas presenten mora por servicios, fraude o uso indebido del servicio será suspendida únicamente la línea que presente la condición.
- En caso de que las líneas hijas sean suspendidas por mora o uso indebido del servicio, se le notificará a la línea líder a través del módulo de administración de Planes Familia y Amigos que se encuentra en la aplicación de Mi Movistar. La suspensión únicamente afecta a la línea hija, no se afecta la comunidad entera. El servicio será restablecido cuando la línea hija salga del estado de suspensión.
- La suspensión por hurto o pérdida del equipo solo afecta a la línea que reporta la solicitud por los canales de atención, es decir que la suspensión de la línea líder no afecta la comunidad y viceversa, la suspensión de una línea hija no afecta la comunidad ni a la línea Líder. La suspensión de la línea hija será informada a la línea líder a través del módulo de administración de Planes Familia y Amigos que se encuentra en la aplicación Mi Movistar y se eliminará esta notificación una vez la línea hija sea rehabilitada.
- La línea líder y la línea hija podrán solicitar cambio de ciclo y cambio de número si son requeridos. El cambio de ciclo en la línea líder modifica la fecha en que son cargadas las gigas en la comunidad al nuevo ciclo que haya solicitado la línea. El nuevo ciclo de la línea líder será actualizado en el módulo de administración de Planes Familia y Amigos. El cambio de número de la línea líder o hija será actualizado en la comunidad.
- La línea hija no podrá realizar contrataciones de datos adicionales.
- Las líneas hijas tienen restricción para contratar servicios adicionales. Si se presentaren contrataciones de servicios adicionales como llamadas internacionales realizadas por una opción diferente al 009 generan factura a la línea hija que las realice.

#### **Condiciones de pertenecer a la comunidad**

- Las líneas hija que sean inscritas por la línea líder tendrán un cambio de plan inmediato hacia la oferta de Planes Familia y Amigos al ser agregadas a la comunidad. Aunque recibirán factura, el Plan Familia y Amigos no les genera cobro.
- Las líneas hijas pospago Movistar conservan el corte de su línea y la titularidad.
- La línea Líder podrá incluir dentro de su comunidad líneas hija pospago Movistar y prepago (estas últimas deben estar a nombre de la línea líder).
- En el proceso de registro la línea líder le asignará las gigas que considere a la línea hija.
- En caso de que la línea líder se haya consumido la totalidad de sus gigas antes de realizar el proceso de registro de sus líneas hijas por primera vez, no podrá iniciar dicho proceso sino hasta el próximo corte.

- La línea líder como mínimo deberá incluir una línea hija en el proceso de registro. En caso de que tenga líneas hijas pendientes por incluir podrá realizar este proceso dentro de la aplicación cuando desee.
- Mediante la entrega a la línea líder del código de validación recibido vía SMS en el proceso de registro, la línea hija acepta el cambio de plan inmediato a uno de los planes hija de Planes Familia y Amigos. La línea líder es responsable de informar y de hacer conocer a la línea hija los presentes términos y condiciones.
- El código de validación para el proceso de registro de las líneas hija, tiene una vigencia de 15 minutos. En caso de no ingresar el código en ese tiempo se podrá generar un nuevo desde la aplicación Mi Movistar, desde Planes Familia y Amigos.
- Una línea hija podrá pertenecer únicamente a una comunidad.
- La línea líder solo podrá ser líder de una comunidad.
- No podrá ser parte de una comunidad la línea hija que se encuentre en uno de los siguientes estados:
  - Baja o suspensión
  - Portabilidad en curso
  - Haber sido suspendido o terminado un contrato por Fraude u mal uso del servicio
  - Tener una antigüedad inferior a 3 meses con Movistar (aplica para Pospago )
  - Tener programado un cambio de plan a una oferta diferente
  - Tener programada una baja de Movistar
  - Tener programada una migración de pospago a prepago o de prepago a pospago
  - Tener un proceso de cambio de SIMCARD en curso
  - Tener un proceso de cambio de NÚMERO en curso
  - Tener un proceso de cambio de titularidad en curso
  - Pertenecer a un segmento diferente a Individual
- La línea líder ni la línea hija no podrán ingresar a la aplicación de Planes Familia y Amigos si se encuentran suspendidas por mora, fraude o hurto.
- La línea líder podrá visualizar los consumos de gigas de las líneas hijas de su comunidad, para el caso de la línea hija podrá visualizar únicamente su consumo.
- No se pueden incluir dentro de la comunidad líneas hijas que se encuentren en mora.
- Si la línea hija que se desea registrar está bajo una cédula que está en mora, la línea no podrá ser registrada en la comunidad hasta que la cedula se encuentre al día en sus pagos.
- Si la línea que se desea registrar como hija tiene una factura pendiente de pago (no necesariamente en mora), primero debe realizarse el pago de la factura antes de registrar la línea en la comunidad, de lo contrario no se podrá continuar con el proceso de registro en la comunidad.
- Si la línea que se desea registrar como hija está bajo una cédula que tiene una factura pendiente de pago (no necesariamente en mora), primero debe realizarse el pago de la factura antes de registrar la línea en la comunidad, de lo contrario no se podrá continuar con el proceso de registro en la comunidad.

#### **Condiciones de gestión de la línea Líder para eliminar una línea hija de la comunidad**

- La línea líder puede eliminar de su comunidad a una línea hija, lo anterior implica que la Línea hija solicita desde su ingreso al Plan Familia y Amigos, que una vez sea eliminada del Plan, sea ubicada en plan Prepago Todo en Uno Mes. El líder es responsable de informar a las líneas hija sobre el hecho de que otorgan esta autorización al autorizar su ingreso al Plan.
- El cambio de plan de la línea hija hacia prepago se realizará de forma inmediata.
- La eliminación de la comunidad de la línea hija se notificará a esta línea vía SMS.

- Las gigas no utilizadas por la línea hija al momento de la eliminación no serán devueltas a la línea líder.
- Las gigas otorgadas a la línea hija que se elimina de la comunidad serán sumadas a la capacidad de la línea líder en su próximo corte.
- Tan pronto la línea líder elimine la línea hija se habilitará un espacio en la comunidad para agregar otra línea hija.
- Eliminar una línea hija de la comunidad inicialmente tendrá un costo de \$0 (cero pesos), sin embargo Telefónica podrá modificar este valor en cualquier momento y el mismo le será notificado a la línea líder al momento de la transacción y podrá ser conocido en <https://www.movistar.co/planes-celulares/pospago/plan-familia-y-amigos>
- Si la línea hija tiene programada una baja o un cambio de plan o tiene una portabilidad en curso la línea líder no podrá realizar una acción de eliminación de esta línea de su comunidad ya que debido a su estado se bloqueará para no afectar la solicitud de la línea hija.
- Si la línea hija está suspendida por mora, hurto o fraude no se podrá eliminar de la comunidad por solicitud de la línea líder.

**Condiciones de las solicitudes posteriores a la contratación del plan, a petición de la línea Líder a través de los canales de atención de Movistar**

1. Luego de que la línea líder por iniciativa personal solicite una eliminación del plan contratado con Movistar, una portabilidad hacia otro operador, un cambio de plan hacia una oferta diferente a Planes Familia y Amigos o una migración de pospago a prepago, se presentaran los siguientes efectos en la comunidad:
  - La o las líneas hija registradas en la comunidad tendrán un cambio de plan y por ello solicitan desde su ingreso al plan, que sean ubicada en plan prepago Todo en Uno Mes. La comunidad será eliminada.
  - La eliminación de la comunidad y el cambio a prepago para la o las líneas hija, será notificado vía SMS.
  - Las gigas asignadas por la línea líder a la o las líneas hijas serán eliminadas.
2. Luego de que la línea líder por iniciativa personal solicite un cambio de plan a una oferta con cargo básico mayor o menor en Planes Familia y Amigos al que ya tiene en esta misma oferta, se presentaran los siguientes efectos en la comunidad:
  - La línea líder tendrá que volver a registrar su o sus líneas hija ya que se pierden por el cambio de plan.
  - Se efectuará un cambio de plan a las líneas hija asociadas a su comunidad, las cuales solicitan desde su ingreso al Plan que sean ubicadas en plan prepago Todo en Uno Mes.
  - La eliminación de la comunidad y el cambio a prepago para la o las líneas hija, será notificado vía SMS.
  - Las gigas que fueron asignadas por la línea líder en Planes Familia y Amigos a la línea hija serán eliminadas.

### **Condiciones de solicitudes a petición de la línea hija a través de los canales de atención de Movistar**

1. Luego de que la línea hija por iniciativa personal solicite una baja de Movistar, una portabilidad hacia otro operador, un cambio de plan hacia una oferta diferente a Planes Familia y Amigos o una migración de postpago a prepago, se presentaran los siguientes efectos en la comunidad:
  - La línea hija será eliminada de la comunidad de la línea líder.
  - La eliminación de la línea hija de la comunidad se informará a la línea líder vía SMS.
  - Las gigas asignadas por la línea líder en Planes Familia y Amigos a la línea hija serán eliminadas.