

## TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE PLANES POSPAGO

Oferta válida para clientes individuales del 1 al 15 de noviembre de 2019

### Datos

Plan Pospago	Gigas del plan	Aplicaciones incluidas	Condiciones Aplicaciones incluidas
\$58.990 / mes	8 GB	Waze, Chat de WhatsApp, Facebook, Twitter, Rappi	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.
\$67.990 / mes*	12 GB		
\$72.990 / mes	12 GB		
\$85.990 / mes	19 GB		
\$99.990 / mes	28 GB		
\$139.990 / mes	40 GB		
\$199.990 / mes	60 GB		

\*Plan de \$67.990 exclusivo online

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
<b>Velocidad Descarga de hasta</b>	250 Mbps	15 Mbps	3 Mbps	130 Kbps
<b>Velocidad Subida de hasta</b>	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)

### **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 pospago Movistar con distintas líneas pospago 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 pospago Movistar.

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

1. Pasa Gigas aplica para planes pospago desde \$58.990, 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.
2. Estar registrado en Mi Movistar y acceder a través de la app Mi Movistar/ Consumos, opción Pasa Gigas.
3. 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:**

1. 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.
2. El cliente podrá hacer máximo 3 operaciones de Pasa Gigas a otros usuarios dentro de un mismo periodo de facturación.
3. El cliente podrá compartir su capacidad en bloques de 1GB y máximo 12 GB en cada entrega sin números decimales o fracciones de GB.
4. 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.
5. 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.
6. La capacidad recibida por Pide Gigas no podrá distribuirse a otros usuarios en la modalidad de Pasa Gigas.
7. El precio de este producto será \$0 sin embargo, Movistar se reserva el derecho de establecer un cobro por el mismo en cualquier momento.
8. Las gigas entregadas vencerán al vencimiento del periodo de facturación del receptor.
9. Tanto la línea que Pasa Gigas cómo la línea receptora debe encontrarse en estado activo y no presentar suspensiones ni mora.
10. 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:**

1. Pide Gigas aplica para planes pospago desde \$58.990, 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
2. 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:**

1. La línea que recibe gigas no podrá pedir más gigas hasta agotar la capacidad recibida previamente.
2. 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.
3. La capacidad de datos que reciba el usuario por Pide Gigas, no podrá ser distribuida a otros usuarios por la opción Pasa Gigas.
4. Las gigas recibidas vencerán al vencimiento del periodo de facturación del receptor.
5. 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.

**Roaming de Datos**

El servicio de roaming de datos se encuentra incluido en los planes con cargo básico de \$99.990, \$139.990 y \$199.900. 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).

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

Todos los planes incluyen minutos de voz ilimitados a móviles y fijos en Colombia. Adicionalmente los planes de \$58.990, \$72.990, \$85.990 y \$99.990 incluyen 500 minutos Larga Distancia Internacional a Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico. En los planes de \$139.990 y \$199.990 el cliente podrá llamar ilimitadamente a destinos nacionales, USA, Canadá y Puerto Rico. Los planes de \$99.990, \$139.990 y \$199.990 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.

### **Movistar Música**

Movistar Música está incluido en los planes pospago desde \$85.990 mes. Movistar Música Lite en los planes de \$85.990 y \$99.990. Movistar Música Premium incluido en los planes de \$139.990 y \$199.990.

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)

### **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 <http://www.movistar.co/activa-movistarplay-movil> 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>.

#### **Movistar Cloud**

El servicio Movistar Cloud aplica para los planes desde \$58.990 mes. La capacidad de almacenamiento depende del plan contratado.

<b>Plan Pospago</b>	<b>Capacidad de almacenamiento en Cloud (GB)</b>
\$58.990 / mes	5 GB
\$72.990 / mes	5 GB
\$85.990 / mes	5 GB
\$99.990 / mes	10 GB
\$139.990 / mes	20 GB
\$199.990 / 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)

## **Familia y Amigos**

El servicio Familia y Amigos de Movistar es un servicio que te permitirá hablar ilimitadamente dentro de una comunidad de líneas Movistar. Los planes desde \$58.990 mes incluyen este servicio. La disponibilidad del servicio está sujeta a retiros o cambios que se comunicarán previamente.