

Términos y condiciones

Oferta Integrada Movistar Total

Términos y condiciones de Trío + Móvil

La oferta Movistar Total Trío consiste en un Plan Fibra Óptica y línea móvil (Línea Básica = LB + Internet Fijo = BA + Televisión = TV + Móvil ilimitados) con cobro en una misma factura.

Los Planes Movistar Total Trío son exclusivamente para necesidades de consumo personal del suscriptor. No están disponibles para uso empresarial. No aplican para personas jurídicas. Cualquier uso del servicio que no sea personal, por ejemplo, la reventa del servicio, su uso empresarial, o efectuar cualquier método de comunicación no autorizado, es incumplimiento del contrato que da lugar a su terminación.

- 1) Aplica para las localidades de fibra óptica, www.movistar.co/fibra-optica
- 2) Con la compra de la oferta Movistar total (trío + móvil) se le obsequiara al cliente un morral. Valido hasta el 31 de marzo 2021 y/o hasta agotar existencias 30 mil unidades para todas las ventas de trío de fibra óptica.
- 3) Los meses 2 y 3 tendrán un descuento del 30% sobre sus servicios principales (LB+BA+TV+Móvil).

El 30% de descuento no aplica en planes Dúo+Móvil.
- 4) El paquete de HBO Max se encuentra incluido en la oferta Movistar total (trío + móvil) recibiendo como beneficio los 2 primeros meses con el 100% de descuento en la tarifa y los 2 meses siguientes el 50% de descuento en la tarifa. A partir del 5 mes el cliente comenzará a pagar la tarifa plena de HBO Max, adicional al cargo básico mensual del plan contratado. El paquete HBO Max tiene una tarifa plena de \$33.900, no maneja ningún tipo de cláusula de permanencia; por lo tanto, el cliente puede solicitar en cualquier momento la cancelación del servicio a través de nuestros canales de atención
- 5) La oferta incluye dos (2) decodificadores sin cobro. Los decodificadores adicionales serán facturados.
- 6) El equipo Repetidor WiFi BasePort será facturado mensualmente por un valor de \$3.000 IVA incluido por 48 meses; tendrá una garantía legal de 1 mes a partir de la fecha de la entrega. Como beneficio el cliente recibirá un mes de garantía extendida por cada mes que permanezca con el servicio de internet fijo, hasta por 47 meses.
- 7) En Los planes Ilimitados la navegación podrá ser en las redes 2G, 3G, 4G y 4.5G. La velocidad de navegación en dichas redes dependerá de la cobertura que exista en cada zona; del equipo del cliente y otras condiciones que puedan afectar el servicio, tales como barreras geográficas y/o arquitectónicas, la navegación será ilimitada a nivel Nacional.
- 8) El cliente con plan Ilimitados tendrá un bono de capacidad de datos que podrá utilizar con tres fines:
 - a) Uso del producto Pasa Gigas o Familia y Amigos según la oferta correspondiente;
 - b) Tethering: Compartición de datos a otros dispositivos cercanos.

- c) Roaming Datos en los planes que aplique: permitirá consumir las Gigas de la capacidad de datos del bono contratado en Colombia hasta en 61 países donde Movistar tiene cobertura. La cobertura de países la puede consultar en www.movistar.co

El consumo de las funcionalidades anteriormente mencionadas descontará del bono de capacidad de datos asignada a cada plan.

- 9) Los planes Familia y Amigos con Ilimitados para navegar libremente y Gigas para compartir con 1 o 2 Líneas hasta 60 GB; permite crear una comunidad con otras líneas Movistar. La línea principal (Línea Padre) contará con datos ilimitados y las líneas adicionales (Líneas Hijas) tendrán las mismas características del plan a excepción de los datos que recibe por la línea padre a través de la app de movistar.

Términos y condiciones planes familia y amigos [Ver más >](#)

- 10) La Oferta incluye “compra hoy paga el otro mes”; aplican si el cliente se encuentra activo con todos los servicios instalados y sin mora. Si el cliente realiza cambio de plan pierde los beneficios. Los servicios adicionales como: Servicios de Valor Agregado, decodificadores y llamadas de larga distancia internacional serán cobrados desde la primera factura. Las tarifas de referencia corresponden a los estratos del 2 al 6. Aplica cargo de instalación de \$51.900 a nivel nacional, excepto Bogotá, Chía y Soacha.
- 11) Esta oferta incluye 1000 minutos a Larga Distancia Internacional (LDI). Distribuidos así:
 - a) 500 minutos desde tu línea fija los destinos que incluyen son para llamadas a destinos fijos y móviles a: Venezuela, Canadá, Estados Unidos y Puerto Rico; para llamadas a destinos sólo fijos a: Bolivia, Brasil, Ecuador, Perú, Argentina, Chile, Panamá, Paraguay y Uruguay; para llamadas a destinos sólo móviles a: España
 - b) 500 minutos desde tu línea Móvil los destinos que incluye son para llamadas a destinos fijos y móviles a: Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico, España, Argentina, Chile, Ecuador, Guatemala, México, Venezuela, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay, El Salvador, Brasil

Para disfrutar el servicio de larga distancia internacional, el cliente deberá marcar el 009 como código de salida LDI + código país + código de área + número telefónico, las llamadas realizadas con códigos de salida diferentes al 009 serán facturadas como adicionales, de acuerdo con las tarifas vigentes. A partir del minuto 501, cada minuto adicional se cobrará a la tarifa plena que aplique dependiendo del destino.

- 12) Netflix está incluido en el plan y estará disponible a través de Movistar Play hasta que subsista la relación comercial entre Netflix y Movistar que dura 6 meses sujeta a renovación automática, si no hay renovación de la relación comercial, el cliente deberá asumir, si lo desea, el valor de la suscripción que tenga vigente.
- 13) Amazon Prime sin costo por tres meses en la oferta Movistar total (trío + móvil), a partir del cuarto mes el cliente empezará a pagar la tarifa normal de paquete por \$14.900 (Amazon Prime es un servicio opcional para el cliente).
- 14) La velocidad contratada depende de la cobertura y disponibilidad técnica de la red de Fibra Óptica dentro de las ciudades de Cali, Jamundí, Palmira, Bogotá, Chía, Zipaquirá, Cajicá, Soacha, Fusagasugá, Ibagué, Tunja, Santa Marta, Barranquilla, Cartagena, Valledupar, Montería, Pasto, Los Patios, Villavicencio, Cúcuta, Villa del Rosario, Neiva, Sincelejo, Piedecuesta, Girón, Bucaramanga, Floridablanca, Soledad, Tuluá, Buenaventura, Ipiales y Medellín. La disponibilidad de los servicios que integran la oferta está sujeta a las condiciones técnicas

necesarias que se verifican al momento de la instalación. Adicional al servicio de Internet fijo que adquieres, el modem que te entregamos te permite crear una red local o zona Wifi al interior de tu casa, para que la administres y puedas conectar varios dispositivos. Encuentra más información para un buen uso de tu red local en <https://www.movistar.co/informacion/modem>.

- 15) si el cliente realiza la baja de alguno de los productos o no es posible la instalación por situaciones técnicas de alguno de los productos que conforman la oferta, las suscripciones restantes se cambiarán a la oferta que se encuentre vigente en la fija o la móvil, sin previo aviso.

Términos y condiciones de Dúo

La oferta Movistar Total Dúo consiste en un Plan Fibra Óptica más Línea móvil (Línea Básica + Internet Fijo + Móvil ilimitados) con cobro en una misma factura.

Los Planes Movistar Total Dúo son exclusivamente para necesidades de consumo personal del suscriptor. No están disponibles para uso empresarial. No aplican para personas jurídicas. Cualquier uso del servicio que no sea personal, por ejemplo, la reventa del servicio, su uso empresarial, o efectuar cualquier método de comunicación no autorizado, es incumplimiento del contrato que da lugar a su terminación.

- 1) La oferta incluye dos (2) decodificadores sin cobro. Los decodificadores adicionales serán facturados.
- 2) El equipo Repetidor WiFi BasePort será facturado mensualmente por un valor de \$3.000 IVA incluido por 48 meses; tendrá una garantía legal de 1 mes a partir de la fecha de la entrega. Como beneficio el cliente recibirá un mes de garantía extendida por cada mes que permanezca con el servicio de internet fijo, hasta por 47 meses.
- 3) En Los planes IlimiDatos la navegación podrá ser en las redes 2G, 3G, 4G y 4.5G. La velocidad de navegación en dichas redes dependerá de la cobertura que exista en cada zona; del equipo del cliente y otras condiciones que puedan afectar el servicio, tales como barreras geográficas y/o arquitectónicas, la navegación será ilimitada a nivel Nacional.
- 4) El cliente con plan IlimiDatos tendrá un bono de capacidad de datos que podrá utilizar con tres fines:
 - a) Uso del producto Pasa Gigas o Familia y Amigos según la oferta correspondiente;
 - b) Tethering: Compartición de datos a otros dispositivos cercanos.
 - c) Roaming Datos en los planes que aplique: permitirá consumir las Gigas de la capacidad de datos del bono contratado en Colombia hasta en 61 países donde Movistar tiene cobertura. La cobertura de países la puede consultar en www.movistar.co

El consumo de las funcionalidades anteriormente mencionadas descontará del bono de capacidad de datos asignada a cada plan.

- 5) Los planes Familia y Amigos con Ilimidatos para navegar libremente y Gigas para compartir con 1 o 2 Líneas hasta 60 GB; permite crear una comunidad con otras líneas Movistar. La línea principal (Línea Padre) contará con datos ilimitados y las líneas adicionales (Línea Hijas) tendrán las mismas características del Plan a excepción de los datos que recibe las gigas asigna por la línea padre a través de la app de movistar. Términos y condiciones planes familia y amigos [Ver más >](#)

- 6) La oferta incluye “compra hoy paga el otro mes”; aplican si el cliente se encuentra activo con todos los servicios instalados y sin mora. Si el cliente realiza cambio de plan pierde los beneficios. Los servicios adicionales como: Servicios de Valor Agregado, decodificadores y llamadas de larga distancia internacional serán cobrados desde la primera factura. Las tarifas de referencia corresponden a los estratos del 2 al 6. Aplica cargo de instalación de \$51.900 a nivel nacional, excepto Bogotá, Chía y Soacha.
- 7) Esta oferta incluye 1000 minutos a Larga Distancia Internacional (LDI). Distribuidos así:
 - a) 500 minutos desde tu línea fija los destinos que incluyen son para llamadas a destinos fijos y móviles a: Venezuela, Canadá, Estados Unidos y Puerto Rico; para llamadas a destinos sólo fijos a: Bolivia, Brasil, Ecuador, Perú, Argentina, Chile, Panamá, Paraguay y Uruguay; para llamadas a destinos sólo móviles a: España
 - b) 500 minutos desde tu línea Móvil los destinos que incluye son para llamadas a destinos fijos y móviles a: Estados Unidos, Canadá, Puerto Rico, España, Argentina, Chile, Ecuador, Guatemala, México, Venezuela, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay, El Salvador, Brasil

Para disfrutar el servicio de larga distancia internacional, el cliente deberá marcar el 009 como código de salida LDI + código país + código de área + número telefónico, las llamadas realizadas con códigos de salida diferentes al 009 serán facturadas como adicionales, de acuerdo con las tarifas vigentes. A partir del minuto 501, cada minuto adicional se cobrará a la tarifa plena que aplique dependiendo del destino.

- 8) La velocidad contratada depende de la cobertura y disponibilidad técnica de la red de Fibra Óptica dentro de las ciudades de Cali, Jamundí, Palmira, Bogotá, Chía, Zipaquirá, Cajicá, Soacha, Fusagasugá, Ibagué, Tunja, Santa Marta, Barranquilla, Cartagena, Valledupar, Montería, Pasto, Los Patios, Villavicencio, Cúcuta, Villa del Rosario, Neiva, Sincelejo, Piedecuesta, Girón, Bucaramanga, Floridablanca, Soledad, Tuluá, Buenaventura e Ipiales. La disponibilidad de los servicios que integran la oferta está sujeta a las condiciones técnicas necesarias que se verifican al momento de la instalación. Adicional al servicio de Internet fijo que adquieres, el modem que te entregamos te permite crear una red local o zona WiFi al interior de tu casa, para que la administres y puedas conectar varios dispositivos. Encuentra más información para un buen uso de tu red local en <https://www.movistar.co/informacion/modem>.
- 9) Si el cliente realiza la baja de alguno de los productos o no es posible la instalación por situaciones técnicas de alguno de los productos que conforman la oferta, las suscripciones restantes se cambiarán a la oferta que se encuentre vigente en la fija o la móvil, sin previo aviso.