Términos y Condiciones Fibra Óptica

La oferta es válida del 19 al 31 de octubre del 2026 para clientes que contraten sus servicios con NIT 800 a 999 o CDV para canales presenciales con oferta Negocios y/o Empresarial. Fibra Movistar es el internet fijo más rápido de Colombia, basado en el análisis realizado por Ookla® de los datos de Speedtest Intelligence® para Q3-Q4 2021, Q1–Q2 y Q3-Q4 2022. Las marcas registradas de Ookla se usan bajo licencia y se reimprimen con permiso.

Condiciones Internet Básico

- Aplica compra hoy y comienza a pagar el próximo mes en 300, 500, 700 y 900 megas.
- Sin cargo de Instalación a nivel nacional.
- Mapeo de Puertos $0, siempre y cuando el cliente lo solicite ya sea en postventa o en el momento de tomar el servicio, se debe ingresar con el ID 25460

Condiciones Generales Fija

- Aplica cláusula de permanencia de 12 meses.
- Los descuentos aplican sobre el valor del cargo básico de los servicios principales: televisión e internet. El descuento se mantendrá mientras el cliente se encuentre activo en el plan contratado inicialmente y al día en los pagos. Los descuentos no aplican sobre el valor de los servicios y compras adicionales (Mapeo de puertos, Decos adicionales, Pack de Seguridad, etc.
- En caso de cancelar, suspensión por mora, realizar un cambio de plan de su Fibra Óptica o de sus servicios móviles, podrá perder los beneficios.
- Durante el año las tarifas podrán tener alzas previo aviso al cliente y según regulación vigente.
- El cliente nuevo recibirá en su primera factura:
    - Valor de los cargos de BA, TV mes anticipado y descuentos sobre ellos de acuerdo con las condiciones especiales.
    - Cobro de cargo de instalación de $51.900 y descuento sobre el mismo de acuerdo con las condiciones especiales.
    - Decodificadores adicionales.
    - Servicios de Valor Agregado (SVA).
- A partir de la segunda factura recibirá
    - Valor de los cargos de BA, TV mes anticipado y descuentos sobre ellos de acuerdo con las condiciones especiales.
    - Decodificadores adicionales.
    - Servicios de Valor Agregado (SVA).
- La oferta incluye un (1) decodificador, los decodificadores adicionales serán facturados a la tarifa vigente.
- Los decodificadores se entregan en función de comodato y se debe hacer la devolución de ellos una vez finalice el contrato con Movistar, en los puntos autorizados.
- El Pack de Seguridad que se incluye corresponde a Ciberseguridad Pro, sobre el cual podrá acceder a través del correo electrónico del cliente, en donde se compartirá el link y

contraseña para acceder al servicio en un plazo de 5 días hábiles, una vez dado el alta del servicio Fibra. Lo servicios corresponden:

- Priorización en la Red: En casos de saturación el servicio de fibra empresarial tiene un ancho de banda mínimo asegurado de 13Mbps de subida y el ancho de banda del perfil contratado de bajada. Este servicio usa los mismos equipos y modem HGU que se usan en fibra, la configuración de sus bondades se encuentra internamente en el perfil de la oferta, no requiere intervención del técnico.
- Soporte Digital: consiste en una solución de asesoría especializada para clientes Fibra Movistar Empresas, para resolver dudas e incidentes relacionados con el entorno laboral de tu empresa, la conectividad, dispositivos y aplicaciones, para aumentar la productividad de tus colaboradores.
- 1 licencia Bitdefender GravityZone Business Security Enterprise.
- Nube ilimitada (FUP).
- Soporte Digital 24/7.
- Movistar aclara que con el beneficio incluido en el Pack de Seguridad no se garantiza la protección total de la infraestructura del cliente ante ataques cibernéticos. Por lo anterior cualquier alcance no descrito en las condiciones comerciales de este producto debe ser cubierto por el cliente con la integración de tecnologías adicionales que aumenten el nivel de protección de la infraestructura en concordancia con las diferentes variantes de ataques existentes. Es responsabilidad del cliente proteger su información reservada y confidencial, Movistar no es responsable del contenido de esta, ni del estado, alcance, integridad, recuperación, respaldo, almacenamiento entre otros, ya que el alcance de los beneficios se limita a lo descrito en el presente documento sin compromiso de resultado adicional.

- Desde el 19 de febrero del 2.024 se entregará Wifi 5 o 6 de acuerdo con inventario, en calidad de comodato con las siguientes condiciones:
  - Si se termina el contrato con Movistar, deberá realizar la devolución del equipo entregado al momento de la instalación en los puntos autorizados.
  - Se brindará el soporte técnico de la misma forma en que se hace actualmente con los demás equipos que se le entregan en la instalación del servicio en las líneas autorizadas.
  - Para poder sacarle el máximo provecho a tu wifi 6, tu dispositivo debe tener también el estándar de wifi 6 (estándar de wifi 802.11ax)
  - Si tu dispositivo no es wifi 6, tu modem de fibra podrá conectarlo sin problema, pero no podrás aprovechar todas las ventajas de wifi 6.
  - Con wifi 6 podrás:
    - Conectar más dispositivos a tu red wifi sin afectar el rendimiento de tu red.
    - Tener seguridad WPA 3 cuando tu dispositivo lo requiera.
    - Alcanzar más velocidad en tu conexión.
    - Conectar todos tus dispositivos IoT
- Nuestra tecnología es 100% fibra óptica, por eso podemos ofrecer velocidad simétrica e IPTV.

- La disponibilidad de los servicios que integran la oferta está sujeta a las condiciones técnicas necesarias que se verifican al momento de la instalación.
- La velocidad máxima de bajada y subida simétrica dependerá de la condición técnica de cada cliente y tráfico en la red al momento de la medición. Movistar siempre entregará al cliente la velocidad de bajada y subida máxima que las condiciones técnicas permitan, dentro del plan correspondiente. Las condiciones técnicas óptimas para el test de velocidad de internet son: 1) Sistema Operativo: Windows 10 (64-bits)/macOS 10.10 Yosemite o más reciente, 2) Procesador: I3 de 6° generación 2.8GHz (x64) equivalente o superior, 3) WiFi: IEEE 802.11 ac (aka 5G Wi-Fi), 4) Tarjeta Ethernet: GE (1.000 Mbps), 5) Memoria RAM: Mínimo 8 GB, 6) Espacio Libre en Disco Duro: Mínimo 120 GB SSD, 7) Puerto Gigabit Ethernet, 8) Las mediciones deben realizarse desde la aplicación de Speedtest, 9) Las pruebas siempre deben ser efectuadas por cable Ethernet Cat5e o superior, sin otros dispositivos conectados a la red, ni por Ethernet ni por WiFi, 10) El cable de red para la oferta de hasta 1.000 Megas debe ir a un puerto LAN y cumplir con la característica de categoría 6, 11) La conexión de velocidad en el test mostrara aproximadamente 920 Mbps debido a overhead o encapsulamiento de datos.

Términos y Condiciones Convergente

La oferta es válida del 19 al 31 de octubre del 2026 para clientes que contraten sus servicios con NIT 800 a 999 o CDV para canales presenciales con oferta Negocios y/o Empresarial. Fibra Movistar es el internet fijo más rápido de Colombia, basado en el análisis realizado por Ookla® de los datos de Speedtest Intelligence® para Q3-Q4 2021, Q1–Q2 y Q3-Q4 2022. Las marcas registradas de Ookla se usan bajo licencia y se reimprimen con permiso.

Condiciones Generales Convergente

- Aplican Condiciones Generales Fija y Condiciones Generales Móvil
- Aplican Condiciones Internet Básico
- Aplica para clientes nuevos o existentes que adquieran los 2 servicios: fijo y móvil.
- Las líneas y el servicio fijo deben estar contratados bajo el mismo Documento.
- Aplica para línea móvil nueva o portabilidad.
- Aplica para clientes que cuenten con un servicio fijo activo y adquieran una línea móvil elegible, así como para clientes que tengan una línea móvil activa y adquieran un servicio fijo elegible. En cualquiera de los dos casos, el cliente deberá migrar o estar suscrito a los códigos de plan correspondientes a la oferta elegible vigente y aceptar las condiciones asociadas a esta.
- No aplica para renegociaciones.
- Aplica únicamente para plan postpago ilimitado con Roaming de $113.900 y sin Roaming por $89.900, no aplican planes especiales (Team Talk/verticales/troncal SIP/por volumen entre otros).
- Los beneficios aprobados son excluyentes de los que tenga el cliente en la negociación vigente, es decir no son acumulables.
- En el caso de línea portada móvil, aplicara únicamente el descuento de la oferta especial, es decir, no aplicara el 50% de portabilidad.
- Los descuentos de la promoción aplican bajo una relación de 1 servicio de fibra + 1 línea móvil pospago. En consecuencia, si el cliente cuenta con un servicio fijo y varias líneas móviles, el beneficio se otorgará únicamente sobre una (1) línea móvil elegible asociada al servicio fijo.
- En caso de cambios en el plan o retiro parcial de cualquiera de los servicios contratados, el cliente perderá los beneficios exclusivos de esta oferta y aplicarán las tarifas vigentes del plan fijo o móvil al momento de la modificación.
- Para la oferta móvil, en el campo “marcación especial” de Nabis, deben seleccionar la opción “CONVERGENTE + PRODUCTIVIDAD TOTAL VOLUMEN”.
- En la estructura de venta de Nabis sobre el campo observaciones se debe relacionar la orden, el pedido de la Fibra o número de cuenta si es cliente existente de fibra.
- El cliente recibirá 2 facturas independientes con un descuento especial por adquirir ambos servicios (Fijo + Móvil), una por los servicios fijos y otra por el servicio móvil.
- Se debe asegurar el ingreso de los códigos de la oferta fija, móvil y el descuento en móvil, de acuerdo con la siguiente tabla de relaciones:

Descripción	Velocidad	ID FIJA	ID Móvil	Full Móvil	BA	TV	Pack Seguridad	Full	% Dcto Fija	% Dcto Móvil	Conv Promo
Convergente Internet Fibra Pyme 500Mbps	500	25611			$ 115.000			$ 228.900	26,09%		$ 129.900
Convergente Internet Fibra Pyme 700Mbps	700	25672			$ 180.000			$ 293.900	52,78%		$ 129.900
Convergente Internet Fibra Pyme 900Mbps	900	25673			$ 270.000			$ 383.900	68,52%		$ 129.900
Convergente Internet Seguro Fibra Pyme 500Mbps	500	25614			$ 115.000		$ 29.000	$ 257.900	26,09%		$ 158.900
Convergente Internet Seguro Fibra Pyme 700Mbps	700	25674			$ 180.000		$ 29.000	$ 322.900	52,78%		$ 158.900
Convergente Internet Seguro Fibra Pyme 900Mbps	900	25675	101193	$ 113.900	$ 270.000		$ 29.000	$ 412.900	68,52%	60,58%	$ 158.900
Convergente DuoTV Internet Fibra Pyme_IPTV 500Mbps	500	25676			$ 115.000	$ 28.000		$ 256.900	20,98%		$ 157.900
Convergente DuoTV Internet Fibra Pyme_IPTV 700Mbps	700	25677			$ 180.000	$ 28.000		$ 321.900	45,68%		$ 157.900
Convergente DuoTV Internet Fibra Pyme_IPTV 900Mbps	900	25678			$ 270.000	$ 28.000		$ 411.900	62,09%		$ 157.900
Convergente DuoTV Internet Seguro Fibra Pyme_IPTV 500Mbps	500	25679			$ 115.000	$ 28.000	$ 29.000	$ 285.900	20,98%		$ 186.900
Convergente DuoTV Internet Seguro Fibra Pyme_IPTV 700Mbps	700	25680			$ 180.000	$ 28.000	$ 29.000	$ 350.900	45,68%		$ 186.900
Convergente DuoTV Internet Seguro Fibra Pyme_IPTV 900Mbps	900	25681			$ 270.000	$ 28.000	$ 29.000	$ 440.900	62,09%		$ 186.900
Convergente Internet Fibra Pyme 500Mbps	500	25611			$ 115.000			$ 204.900	17,40%		$ 119.900
Convergente Internet Fibra Pyme 700Mbps	700	25672			$ 180.000			$ 269.900	47,23%		$ 119.900
Convergente Internet Fibra Pyme 900Mbps	900	25673			$ 270.000			$ 359.900	64,82%		$ 119.900
Convergente Internet Seguro Fibra Pyme 500Mbps	500	25614			$ 115.000		$ 29.000	$ 233.900	17,40%		$ 148.900
Convergente Internet Seguro Fibra Pyme 700Mbps	700	25674			$ 180.000		$ 29.000	$ 298.900	47,23%		$ 148.900
Convergente Internet Seguro Fibra Pyme 900Mbps	900	25675	101273	$ 89.900	$ 270.000		$ 29.000	$ 388.900	64,82%	72,30%	$ 148.900
Convergente DuoTV Internet Fibra Pyme_IPTV 500Mbps	500	25676			$ 115.000	$ 28.000		$ 232.900	13,99%		$ 147.900
Convergente DuoTV Internet Fibra Pyme_IPTV 700Mbps	700	25677			$ 180.000	$ 28.000		$ 297.900	40,87%		$ 147.900
Convergente DuoTV Internet Fibra Pyme_IPTV 900Mbps	900	25678			$ 270.000	$ 28.000		$ 387.900	58,73%		$ 147.900
Convergente DuoTV Internet Seguro Fibra Pyme_IPTV 500Mbps	500	25679			$ 115.000	$ 28.000	$ 29.000	$ 261.900	13,99%		$ 176.900
Convergente DuoTV Internet Seguro Fibra Pyme_IPTV 700Mbps	700	25680			$ 180.000	$ 28.000	$ 29.000	$ 326.900	40,87%		$ 176.900
Convergente DuoTV Internet Seguro Fibra Pyme_IPTV 900Mbps	900	25681			$ 270.000	$ 28.000	$ 29.000	$ 416.900	58,73%		$ 176.900