

## **Términos y Condiciones Fibra Óptica**

La oferta es válida del 06 al 31 de julio del 2026 para clientes Movistar Empresas Pymes 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 Solo Internet y Dúo TV (Fibra Óptica + Televisión) a nivel Nacional**

- Aplica compra hoy y comienza a pagar el próximo mes en 300, 500, 700 y 1.000 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: línea telefónica, televisión, internet y sobre el SVA Autogestión cloud. 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, etc.). El cliente debe adquirir los tres servicios del Trío Fibra al mismo tiempo (Línea Básica + Internet Fijo + Televisión).
- 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 LB, 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 LB, 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 en caso de elegir la oferta estándar Dúo TV, 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.
- La oferta para línea básica incluye 200 minutos a Larga Distancia Internacional (LDI), los destinos que incluyen son para llamadas a destinos fijos y móviles a: Canadá, Estados Unidos, Puerto Rico y Venezuela; 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 e Italia. Para realizar las llamadas a destinos internacionales se debe marcar siempre por el 009, si marca por códigos de salida diferentes al 009 las llamadas serán facturadas a las tarifas vigentes. A partir del minuto 201, cada minuto adicional se cobrará a la tarifa plena que aplique dependiendo del destino. El servicio preferido Fijo + Móvil aplica para líneas Movistar en Prepago y Pospago, está incluido sin costo y permite realizar llamadas entre un Fijo Movistar y un Móvil Movistar inscrito como preferido en la línea 01 8000 930 930.
- El Pack de Ciberseguridad 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 48 horas hábiles, una vez dado el alta del servicio Fibra. Los 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 Ciberseguridad 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, Tigo 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 2024 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 Oferta Especial Fija + Móvil

La oferta es válida del 06 al 31 de julio del 2026 para clientes Movistar Empresas Pymes que contraten sus servicios con NIT 800 a 999 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 Oferta Fija + Móvil Precio Normal/Especial

- Aplica para clientes nuevos o existentes que adquieran los 2 servicios: fijo y móvil.
- No aplica para migraciones y/o renegociaciones.
- Aplica únicamente para plan postpago ilimitado \$113.900, no aplican planes especiales (Team Talk/verticales/troncal SIP/ 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.
- La relación es 1 fibra + 1 pospago ilimitado con roaming.
- En caso de que el cliente cancele alguno de los 2 servicios se debe desmontar inmediatamente el beneficio otorgado en el servicio que quede activo.
- No aplican descuentos adicionales sobre esta oferta.
- Aplica Condiciones Generales de oferta Fija y Móvil, sujeta a cambios dentro de la oferta estructural.
- Aplica para línea nueva o portabilidad (No aplican migraciones y/o Renegociaciones).
- 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 o el pedido de la Fibra o número de cuenta si es cliente existente de fibra.
- Las líneas y el servicio fijo deben estar contratados bajo el mismo Documento.
- Los descuentos de Fija, se garantizarán una vez se encuentre el alta del servicio y se identifique la marcación especial en **Nabis** sobre el servicio móvil opción **“CONVERGENTE + PRODUCTIVIDAD TOTAL VOLUMEN”**.
- El descuento móvil aplica siempre que se active obligatoriamente el servicio adicional de fibra Empresarial (relación 1:1).

Los descuentos deben ser ingresados en Nabis por el ejecutivo en el momento del alta de acuerdo con el siguiente cuadro:

| Mix     | Vel      | CB Fija   | Pack<br>Ciberseguridad | CB Movil                               | TOTAL      | % Dct Mov | % Dct Fija +<br>Pack | Precio<br>Especial |
|---------|----------|-----------|------------------------|----------------------------------------|------------|-----------|----------------------|--------------------|
| BA      | 700 MB   | \$180.000 | \$ 0                   | \$113.900<br>Nueva o Portada<br>101193 | \$ 293.900 | 51%       | 29,00%               | \$ 183.900         |
| BA+Pack |          | FMC 25452 | \$ 29.000              |                                        | \$ 322.900 | 51%       | 24,90%               | \$ 212.900         |
| BA      | 1.000 MB | \$270.000 | \$ 0                   |                                        | \$ 383.900 | 52%       | 40,00%               | \$ 216.900         |
| BA+Pack |          | FMC 25480 | \$ 29.000              |                                        | \$ 412.900 | 51%       | 36,50%               | \$ 245.900         |

| Dcto | Descripción                                  | %   |
|------|----------------------------------------------|-----|
| 1061 | Descuento 51%_INTEGRADO_DF405_DF496_B2B_1061 | 51% |
| 1065 | Descuento 52%_INTEGRADO_DF379_DF497_B2B_1065 | 52% |