

Términos y condiciones Oferta Movistar Total

Fecha Vigencia: 13 al 20 de diciembre 2024

El cliente **Movistar Total** es aquel que tiene sus servicios hogar (Internet, Televisión y/o línea básica de telefonía) y su línea Pospago con Movistar (Hogar + Pospago)

Oferta especial Naked (Banda ancha + Pospago Ilimitado) con WIN Play incluido precio especial x 12 meses

- Esta oferta siempre incluye una línea nueva Pospago
- La oferta tendrá un costo especial de \$99.990 x 12 meses, desde el mes 13 tendrá un costo de \$107.990.
- Los Planes de la oferta empaquetada 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.
- 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.
- El cliente con plan Pospago Ilimitado tendrá un bono de capacidad de datos para compartir con otros dispositivos de 15GB.
- La Oferta incluye “compra hoy paga el otro mes”; aplica 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 1 al 6.
- Aplica cargo de instalación de \$51.900 a nivel nacional, excepto Bogotá, Chía y Soacha.
- La misma velocidad de bajada y subida de hasta 700 megas simétricas se garantiza dependiendo:
 - ✓ Del sistema operativo del equipo, el cliente debe contar con mínimo Windows 10 (64-bits) /macOS
 - ✓ 10.15 o más reciente
 - ✓ Del procesador del equipo, el cual se sugiere sea: Core i7 de 8° generación 2.8GHz (x64) equivalente o superior.
 - ✓ El equipo debe contar con tarjeta Ethernet: GE (1.000 Mbps), Memoria RAM: Mínimo 8 GB y Espacio Libre en Disco Duro: Mínimo 120 GB SSD
 - ✓ Las mediciones deben realizarse desde la aplicación de Speedtest y La medición no debe hacerse por WiFi.
 - ✓ Las pruebas de medición siempre deben ser efectuadas por cable Ethernet categoría 5e o superior, sin otros dispositivos conectados a la red ya sea por cable o por Wifi.
 - ✓ De la cantidad de usuarios conectados al mismo puerto que esté dispuesto en la zona de cobertura
- Si el cliente solicita la cancelación de alguno de los dos servicios (Hogar o Pospago), las tarifas de su plan cambiarían porque se pierde el empaquetamiento.
- Si el cliente realiza la cancelación de alguno de los servicios o no es posible la instalación por situaciones técnicas de alguno de los productos que conforman la oferta, se aplicarán las siguientes reglas:

 Instalación Fibra  Activación Pospago  Proceso		
	 Línea nueva	En un periodo de 21 días, se contactará al cliente por medio de Call para indicar que su plan pospago quedará en \$32.990 ilimitado x 3 meses luego pasará a \$42.990 con 60GB. Si no se logra contacto se cambiará a prepago.
	 Portabilidad	En un periodo de 21 días, se contactará al cliente por medio de Call para indicar que su plan pospago quedará en \$32.990 ilimitado x 3 meses luego pasará a \$42.990 con 60GB. Si no se logra contacto se cambiará a plan de \$32.990 x 3 meses.

- Ten en cuenta las reglas que aplican si se decide contratar la oferta con servicios Hogar o Pospago existentes



- Conoce los términos y condiciones de WIN Play en [Win Sports - Movistar](#)
- Las ofertas Dúo y Naked Fibra incluyen servicio de streaming de video a través Movistar TV App con las siguientes señales nacionales en streaming: Caracol, Canal RCN, NTN24, Canal 1, Win Sports, El Tiempo, Cable Noticias y Televid. Debido a situaciones propias de los canales en vivo transmitidos a través de Movistar TV App, dichos canales podrían tener restricciones de contenido en aproximadamente un 30% de la programación. El servicio de Movistar TV App no es un servicio de TV por suscripción.
- Aplica cláusula de permanencia de 12 meses solamente para los servicios Hogar, el cliente puede realizar la portabilidad sin ninguna restricción.

Movistar está en libertad de realizar modificaciones sin previo aviso. Aplican términos y condiciones más información en www.movistar.co