



Términos y condiciones Oferta Movistar Total

Fecha Vigencia: 1 al 16 de junio 2025

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)

Los clientes pueden ser **Movistar Total** de dos formas:

1. El cliente tiene contratados los servicios hogar (Internet, Televisión y/o línea básica de telefonía) y Pospago bajo su número de identificación (ID)
2. El cliente pospago habita en un hogar con servicios Hogar a nombre de otra persona, en esta ocasión el cliente pospago debe cerciorarse que en el sistema de Movistar tenga actualizada su dirección de facturación ya que debe ser exactamente igual a donde se encuentra instalado el servicio hogar. Máximo 6 beneficiarios.

Para convertirse en **Movistar Total** el cliente podrá:

- Contratar los dos servicios en un mismo mes (Fibra y Pospago)
- Si el cliente ya cuenta con un servicio pospago contratar Fibra
- Si el cliente ya cuenta con servicio Hogar contratar Pospago
- Si el cliente ya cuenta con servicio Hogar y tiene una línea Prepago cambiarse de plan a uno Pospago.
- Si el cliente habita en un Hogar con servicios hogar contratados, adquirir una línea pospago y si ya la tiene actualizar su dirección de residencia por medio de la App Mi Movistar o Web.

Estos TyC aplican para clientes que tengan los dos servicios en segmento residencial (B2C), no aplica para líneas emprendedores ni corporativas.

El cliente podrá visualizar en la App mi Movistar la categoría de **Movistar Total** hasta 15 días hábiles después de la activación de sus servicios o actualización de su dirección de facturación.

1. Beneficios en Oferta cruzada a clientes Movistar Total (Factura Fibra y Pospago llegan de manera independiente)

- Aplica para clientes Movistar Residencial.
- Los beneficios mencionados en este documento son vitalicios y permanecerán activos mientras el cliente cumpla las condiciones descritas (tenencia de servicios Hogar y móviles Pospago). En caso de cancelar o hacer cambio de plan a menor valor o cambio a prepago o a un plan no contemplado en esta oferta, perderá el beneficio aquí descrito.

Beneficio en plan Fibra:

- Planes Fibra de 900 Megas a nivel nacional.
- La velocidad de bajada y subida dependerá de las condiciones técnicas de cada cliente. Movistar siempre entregará al cliente la velocidad de bajada y subida máxima que las condiciones técnicas permitan, dentro del plan correspondiente. Conoce los términos y condiciones de la oferta de hasta 900 megas simétricas ingresando a movistar.co
- Para los clientes que tenían beneficio de 100 Megas adicionales por ser Movistar Total se reemplazó por nuestra máxima velocidad de 900 Megas.

Beneficio en plan pospago:

- Todos los clientes Pospago desde \$45.990 precio nominal, pasarán a ser ilimitados y los clientes con cargos básicos menores a \$45.990 recibirán hasta 50% más de datos en su plan Pospago. Si el cliente deja de ser Movistar Total perderá este beneficio y quedará navegando con la capacidad del plan inicialmente contratado.

- Los clientes con planes desde \$44.990 activos antes del 9 de agosto 2024 también pasaran a ser ilimitados.
- Los clientes que tengan activo el beneficio de ser ilimitados no podrán utilizar esta capacidad en pasa gigas, pide gigas, tethering ni Roaming.
- El beneficio Pospago ilimitado se verá reflejado los siguientes 15 días hábiles después de la contratación de los servicios. Para clientes de Filiales (Metrotel o Tele Bucaramanga), se verá reflejado en el siguiente ciclo de facturación de la línea.
- Aplica un descuento de \$11.000 sobre todas las altas y portabilidades en planes de \$45.990 y de \$10.000 en planes con cargos básicos mayores a \$45.990.
- El cliente podrá contratar máximo cinco (5) líneas pospago con el descuento de \$10.000 a partir del 15 de noviembre en estas combinaciones:
 - I. Aplica para clientes con servicios Hogar y Pospago bajo su número de cedula y que adquieran portabilidad o línea nueva.
 - II. Aplica para clientes que tienen contratada oferta empaquetada y que deseen adquirir una línea nueva o portabilidad a nombre de otra persona que viva en su misma dirección.
- Si el cliente deja de ser Movistar Total perderá este beneficio y el precio en su factura se ajustará.
- El descuento de \$10.000 y/o \$11.000 no aplica para cambios de plan, ni para clientes que ya tengan un servicio pospago contratado.
- Los descuentos no son acumulables. El descuento exclusivo Movistar Total por \$10.000 y/o \$11.000 se activará cuando finalice la vigencia de otros descuentos que tenga activa la línea.
- Los clientes contarán con licencia de VozWiFi para hacer llamadas por medio de cualquier red WiFi. Para más información consultar capítulo de condiciones Voz WiFi en este mismo documento.
- Las líneas móviles pospago de Movistar Total no tienen cláusula de permanencia, el cliente tiene derecho a portarse a otro operador o cancelar los servicios móviles en cualquier momento.

2. Términos y condiciones oferta 1 Factura (Fibra + Pospago Ilimitado)

La oferta Movistar Total empaquetada 1 Factura se puede activar según las preferencias de cliente así:

- ✓ **Trio Fibra** (Línea básica + Banda ancha 900 Megas + TV + Pospago Ilimitado) con cobro en una misma factura.
- ✓ **Dúo Fibra** (Línea básica + Banda ancha 900 Megas + Pospago Ilimitado) con cobro en una misma factura.
- ✓ **Naked Fibra** (Banda ancha 900 Megas + Pospago Ilimitado) con cobro en una misma factura.

El cliente puede elegir si desea adquirir la oferta así:

- ✓ Sin ninguna plataforma de streaming
- ✓ Solo con Disney+
- ✓ Solo con WIN Play (Dúo o Naked) o WIN+ Fútbol (tríos)
- ✓ Con las dos plataformas de streaming Disney+ y WIN Play (Dúo o Naked) o WIN+ Fútbol (tríos)

- Esta oferta siempre incluye una línea nueva Pospago.
- Aplica cláusula de permanencia de 12 meses solamente para los servicios Hogar. Las líneas móviles pospago de la oferta Movistar Total no tienen cláusula de permanencia, el cliente tiene derecho a portarse a otro operador o cancelar los servicios móviles en cualquier momento utilizando cualquiera de los medios de atención, también puede hacerlo a través de la línea gratuita de atención o movistar.co
- 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.
- La oferta trio + pospago incluye un (1) decodificador sin cobro. Los decodificadores adicionales serán facturados.
- 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.
- Esta oferta incluye 500 minutos a Larga Distancia Internacional (LDI) desde la 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
- 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.
- La misma velocidad de bajada y subida de hasta 900 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
- Los ciclos de facturación de esta oferta son vencidos.
- Para las altas que se dieron desde el 8 noviembre de 2024 se genera un solo cobro de reconexión por los dos servicios (Hogar y Pospago).
- 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 \$34.990 ilimitado x 3 meses luego pasará a \$44.990 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 \$34.990 ilimitado x 3 meses luego pasará a \$44.990 con 60GB. Sino se logra contacto se cambiará a plan de \$34.990 x 3 meses.

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



- El servicio de Disney+ estará vigente mientras el cliente tenga activa esta oferta con las mismas condiciones que se entregaron en el momento de la venta.
- Conoce los términos y condiciones de WIN Play o WIN+ Fútbol 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.
- Esta oferta no aplica ningún descuento adicional

3. Condiciones Voz WiFi

- Aplica para las nuevas altas de clientes Movistar Total que cumplan las siguientes condiciones:
 - Aplica para equipos que cuente con la tecnología para activación de voz WiFi
 - Debes tener acceso a una red fija Wifi sin bloqueos o restricciones para el correcto funcionamiento de VoWiFi. Si tu internet fijo es de un operador diferente a Movistar, valida con dicho operador las condiciones para el uso de este servicio.
 - Debes contar con un smartphone que se encuentre dentro de las referencias específicas relacionadas en <https://www.movistar.com.co/vo-wifi>
 - Debes activar la funcionalidad VoWiFi en tu smartphone con sistema operativo Android de acuerdo con el siguiente proceso <https://www.movistar.com.co/vo-wifi>
 - El software de tu equipo debe tener la última versión.
 - Si el cliente no hace uso de la licencia, esta se desactivará en 30 días calendario.
 - Si el cliente realiza cambio de plan, de número, de equipo etc, la licencia se desactivará
 - Movistar se reserva el derecho a realizar cambios sobre la activación y desactivación de este servicio sin previo aviso.
 - Este servicio no cuenta con cargos extras sobre tu plan. No aplica para servicio de Roaming Internacional.
-
- La red WiFi a la que accedas no debe tener restricciones en protocolos y debe soportar los siguientes: UDP port 500, for IKEv2 signaling, UDP port 4500, for IPSec data, ESP protocol (protocol id:50), for IPSec data
 - Una vez el cliente tenga activo sus servicios Hogar y Pospago y se encuentre segmentado como Movistar Total aproximadamente a las 72h se activará la licencia VoWiFi.

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