

## Términos y condiciones Oferta Especial Movistar Total

**Fecha Vigencia: 1 al 31 de agosto 2026**

Si eres cliente completamente nuevo en Movistar o actual de Movistar en un plan pospago móvil y adquieres uno o dos servicios nuevos en hogar a través de un asesor de los canales de fuerza de venta directa o el canal distribuidores: Agentes Comerciales autorizados por Movistar o Centros de experiencia Movistar autorizados, podrás conformar un Movistar Total Dúo o Movistar total Trío, con una tarifa especial en el cargo básico del paquete la cual será aplicada en los meses 1 a 12. A partir del mes 13 aplica la tarifa plena que esté disponible para ese momento.

- El usuario deberá suscribir los contratos de condiciones únicas de servicios fijos y de servicios móviles pospago.
- Los servicios fijos del paquete convergente (Televisión y/o Internet), aplican únicamente para instalaciones en cobertura Movistar.
- Las presentes ofertas aplican para las ventas realizadas exclusivamente por asesores de los canales de fuerza de venta directa, el canal distribuidor: Agentes Comerciales autorizados por Movistar o Centros de experiencia autorizados Movistar.
- Los beneficios del paquete se mantendrán siempre y cuando el usuario tenga activos todos los servicios (Internet y un plan pospago móvil o Internet, televisión y un plan pospago móvil). En caso de que el usuario solicite el desempaqueamiento de los servicios, perderá los beneficios del paquete y deberá migrarse a cualquiera de los planes de la oferta vigente de Movistar, para lo cual suscribirá un nuevo contrato.
- El beneficio mencionado en estos términos y condiciones solo aplica para clientes que adquieran el servicio de televisión y/o Internet completamente nuevos y conformen un paquete Movistar total Dúo o un paquete Movistar Total Trío.
- El cliente o usuario actual del plan pospago móvil, podrá solicitar el cambio o la migración de su plan vigente al paquete convergente establecido en los presentes términos y condiciones y deberá suscribir un nuevo contrato para cada servicio fijo y móvil.
- El beneficio de esta oferta estará vigente siempre y cuando el cliente se encuentre al día en el pago de su factura y aplicará mientras el usuario mantenga activos todos los servicios del paquete.
- Oferta aplica solo para los canales de fuerza de venta directa o el canal distribuidores: Agentes Comerciales autorizados por Movistar o Centros de experiencia Movistar autorizados: Regional Andina con los CE Armenia Av. Bolívar, Manizales y Pereira; Regional Bogotá con los CE Chía, Duitama, Soacha, Sogamoso, Tunja Plaza Bolívar, Viva Tunja Express y Villavicencio Cr. 48; Regional Costa con los CE Barranquilla Estadio, Barranquilla La Granja, Barranquilla Prado, Cartagena Bocagrande, Cartagena Matuna, Cartagena Badel, Metrotel Centro, Montería Cll. 32, Santa Marta Cra. 19, Santa Marta Prado Plaza, Sincelejo, Valledupar Cll. 16A, Valledupar Cr. 19 y Aguachica; Regional Oriente con los CE Barrancabermeja, Bucaramanga Centro, Telebucaramanga Centro, Telebucaramanga Cañaveral, Bucaramanga Cabecera, Piedecuesta, Cúcuta Av. 5, Arauca, Ocaña, Pamplona y Cúcuta Av. 0; y Regional Sur con los CE Buga, Cali Calima, Cali Centro, Cali Cll. 9A, Cali Santa Mónica, Cartago, Ibagué Chapinero, Ibagué Piedrapintada, Palmira, Pasto Acacias, Pasto Centro, Popayán, Popayán Cr. 4 y Tuluá Alvernia.

| Paquetes                                            | Detalle del Paquete                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plan Movistar total Dúo por \$119.900 IVA Incluido  | Internet de 500 megas + línea móvil pospago ilimitada (navegación ilimitada con hasta 15 GB para compartir, voz y SMS nacionales ilimitados) + suscripción a Paramount+ incluida por 12 meses; a partir del mes 13 aplicará el valor vigente en ese momento. Adicionalmente, de la factura 1 a la 12 el cargo básico que pagará el usuario será de \$89.990; en el mes 13, el valor a pagar será el vigente en ese momento, actualmente de \$119.900.                                                                              |
| Plan Movistar total Trío por \$149.900 IVA INCLUIDO | Televisión con 2 decodificadores + Internet de 500 Megas + Línea móvil pospago ilimitada (navegación ilimitada con hasta 15 GB para compartir, voz y SMS nacionales ilimitados) + suscripción a Paramount+ y HBO PACK durante los primeros 12 meses. Del mes 1 al 12, el cargo básico mensual será de \$119.990. A partir de la factura 13, el servicio se cobrará a la tarifa plena vigente al momento de la facturación, la cual actualmente es de \$149.900 y podrá variar de acuerdo con las condiciones comerciales vigentes. |

- El paquete trío y dúo incluyen una suscripción de paramount+ con 100% de descuento por 12 meses; pasados los 12 meses aplicará tarifa vigente en el momento.
- PLAN MÓVIL POSPAGO: Con navegación ilimitada, hasta 15GB para compartir, Voz y SMS nacional ilimitados.
- El cliente solo podrá incluir como servicios adicionales a esta oferta, paramount+ y WIN+ Fútbol., contenidos o aplicaciones solicitados y aceptados por el usuario (que estén disponibles), así como el consumo adicional autorizado, las condiciones aplicables a estos servicios son las contenidas en el contrato. Los recursos del plan estarán disponibles para el usuario para uso y/o satisfacción de sus necesidades propias de comunicación. Movistar podrá suspender y/o cancelar la línea cuando advierta que está siendo usada para fines comerciales o que se esté realizando un uso abusivo o fraudulento del servicio.
- Aplica 100% de descuento en el Cargo de instalación. (Conexión)
- 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 Duo internet con tv + pospago incluye un (2) decodificadores sin cobro. Los decodificadores adicionales serán facturados.
- En los planes Ilimitados la navegación podrá ser en las redes 2G, 3G, 4G y 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.

- 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.
- La misma velocidad de bajada y subida de hasta 500 Megas simétricas se entrega 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 ya sea por cable o 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.
- Este paquete no se acumulará con otros descuentos y/o beneficios que tenga o adquiera el cliente.
- Velocidades de Internet fijo con variaciones según el reuso y número de usuarios conectados.
- La velocidad solo se garantiza mediante una conexión por cable UTP, no se garantiza velocidad por el acceso Wi-Fi.
- Tarifas sujetas a incrementos periódicos según lo pactado en los contratos de prestación de los servicios.
- El servicio fijo está sujeto a cobertura, disponibilidad técnica y disponibilidad de equipos.
- El servicio móvil está sujeto a cobertura, intensidad de la señal, congestión de la red y equipo terminal. Más información en Movistar.co
- Cuando no es posible la instalación por situaciones técnicas el cliente podrá dar por terminado el servicio tanto fija como móvil.
- 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 los siguientes cambios en la oferta que mantiene:
  - Cambio de las condiciones:
  - La línea nueva pasa a prepago a los 25 días
  - línea pospago es portabilidad pasa a plan de 45.990 a los 25 días.
  - Su plan pospago inicial existente pasa a plan estructural vigente a los 25 días
  - Su plan fija inicial existente pasa a plan estructural vigente a los 25 días