



Términos y condiciones Oferta Movistar Total

Fecha Vigencia: 1 al 31 de agosto 2026

El cliente **Movistar Total** es aquel que tiene sus servicios hogar (Internet y Televisión) y su línea Pospago con Movistar (Hogar + Pospago) en una misma factura.

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

1. El cliente tiene contratados los servicios hogar (Internet y Televisión) y Pospago bajo su número de identificación.

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

- Contratar los dos servicios en un mismo mes (Hogar y Pospago)
- Si el cliente ya cuenta con un servicio pospago contratar hogar en una sola factura
- Si el cliente ya cuenta con servicio Hogar contratar Pospago en una sola factura
- Si el cliente ya cuenta con servicio Hogar y tiene una línea Prepago cambiarse de plan a uno Pospago. en una sola factura

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

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

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

- ✓ **Dúo Hogar + pos** (Banda ancha 500 Megas + TV + Pospago Ilimitado) con cobro en una misma factura.
- ✓ **Solo internet** (Banda ancha 500 Megas + Pospago Ilimitado) con cobro en una misma factura.

El cliente puede elegir si desea adquirir la oferta así:

- ✓ Oferta hogar solo Internet con paramount+ incluido
- ✓ Oferta hogar con internet y tv Con Paramount + HBO Pack
- Si el cliente realiza cambio de plan o entra en mora pierde los beneficios que se otorguen.
- A nivel nacional aplica 50% de descuento por los primeros 3 meses para canales no presenciales. para canales presenciales aplica 50% dcto por los 2 primeros meses sobre el cargo básico en los planes Solo Internet (Naked) o dúo (Internet con tv + pospago). El 50% de descuento se aplicará a la tarifa que esté vigente al momento de entregar el descuento. Durante el año las tarifas podrán tener alzas previo aviso al cliente.
- 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.
- 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 y por tanto la oferta exclusiva.
- 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 se cambia el plan 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
- El servicio de Paramount+ estará vigente mientras el cliente tenga activo esta oferta con las mismas condiciones inicialmente estipuladas
- los canales de HBO PACK por 2 meses, a partir del mes 3 la suscripción pasara al plan Básico con Anuncios HBO MAX , hasta el mes 12, sin costo adicional desde la primera factura; a partir del mes 13 se le cobrará la tarifa del precio vigente en ese momento. Suscripción a Paramount+ por 12 meses, a partir del mes 13 se le cobrará con la tarifa vigente para ese momento. Esta oferta no es acumulable con otros beneficios o promociones. Servicios sujetos a disponibilidad técnica, cobertura, intensidad de la señal, congestión de la red y equipo terminal.

2. 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 a la oferta. Aplican términos y condiciones más información en www.movistar.co