



Términos y condiciones del servicio “Ultimate Xbox Game Pass One Shot” por contratación a través de la App Mi Movistar

El servicio **Ultimate Xbox Game Pass One Shot** consiste en la contratación de pines con suscripciones de productos de Xbox con vigencia de 30 días, adquiridos exclusivamente a través de la **Aplicación Mi Movistar (App Mi Movistar)**, por parte de clientes del **segmento móvil pospago individual** de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC (Movistar). El cliente acepta que el cobro correspondiente se realice a través de la **factura mensual de su línea pospago Movistar**, bajo los siguientes términos y condiciones:

1. Aceptación de los términos

Los presentes Términos y Condiciones deben ser aceptados expresamente por los usuarios que deseen contratar el servicio **Ultimate Xbox Game Pass One Shot**. Si el usuario no está de acuerdo con estos términos, deberá abstenerse de contratar el servicio o realizar cualquier acción asociada a su activación.

Movistar se reserva el derecho de modificar estos términos y condiciones en cualquier momento. Las modificaciones aplicarán una vez sean publicadas en el sitio web: <https://www.movistar.com.co/centro-de-transparencia/xbox-game-pass>

La utilización del servicio por parte del cliente implica la aceptación expresa de estos términos y condiciones, así como la adhesión a los establecidos por Xbox disponibles en: <https://www.xbox.com/es-CO>

2. Condiciones de contratación

- Aplica exclusivamente para clientes **activos** del servicio **Móvil Pospago Individual** que:
 - Cuenten con la App Mi Movistar.
 - Estén al día en el pago de su factura Movistar.
 - Acepten que el cobro del pin se realice en su factura pospago Movistar.
- El cliente solo podrá adquirir **un (1) pin de Ultimate Xbox Game Pass por ciclo de facturación y por línea** contratada.
- El producto es de tipo **One Shot**, es decir, **no se renueva automáticamente** ni genera cargos recurrentes. En caso de cancelación, el cliente deberá realizar una nueva contratación por medio de la App Mi Movistar, bajo las condiciones vigentes al momento de la reactivación.

3. Vigencia y facturación

- Los pines de Xbox tienen una **vigencia de 30 días calendario** a partir de su activación.
- El cobro del pin se verá reflejado en la **factura mensual** del servicio pospago Movistar.

4. Responsabilidad y soporte

- **Xbox es el único responsable** de los contenidos, servicios, correcta activación del pin, experiencia de uso y gestión postventa.
- La gestión de la suscripción, su estado y eventual cancelación, debe hacerse directamente desde el portal de Xbox: <https://www.xbox.com/es-CO>
- Si el cliente no está satisfecho con el producto o desea realizar una reclamación relacionada con el uso del servicio, deberá gestionarla exclusivamente con Xbox a través de: <https://support.xbox.com/es-ES>



- Movistar no se hace responsable por:
 - Reenvío de códigos.
 - Re venta de códigos
 - Actividades fraudulentas externas.
 - Disponibilidad o continuidad del servicio proporcionado por Xbox.

5. Controles antifraude y condiciones especiales

Movistar podrá rechazar o restringir la contratación del servicio en los siguientes casos:

- Identificación de **comportamientos inusuales**, múltiples contrataciones irregulares o solicitudes repetitivas en una misma línea.
- Líneas con **facturación vencida**, en **estado suspendido**, en **proceso de corte** o con inconsistencias en su titularidad.
- Presunción de **fraude**, **suplantación de identidad** o mal uso del canal.

Estas decisiones podrán tomarse de forma automática o mediante revisión manual, y no generarán derecho a compensación o indemnización.

6. Dispositivos compatibles y condiciones del servicio

- Juega en: **Xbox Series X|S, Xbox One, Windows 10/11** con actualizaciones (excluye Windows en modo S y en dispositivos ARM).
- Algunos títulos solo se pueden jugar en consolas Xbox Series X|S. Consulta más información en xbox.com/gamepass.
- Los juegos, características y servicios disponibles pueden variar según la **región, el tiempo y la plataforma**, y pueden ser retirados sin previo aviso.
- Si un juego es retirado del catálogo, el cliente deberá comprarlo para conservar el contenido adquirido dentro del juego.
- Las suscripciones existentes se convierten a Ultimate de acuerdo con las políticas de conversión de Xbox. Ver xbox.com/subscriptionterms.
- Salvo exigencia legal, los códigos no son reembolsables.

7. Atención al cliente Movistar

Para consultas relacionadas con la **facturación del pin contratado** a través de la App Mi Movistar, el cliente podrá comunicarse a través de los canales oficiales de atención:

- Sitio web: www.movistar.com.co
- Línea de atención gratuita: *611 desde su línea Movistar