

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE LA ACTIVACIÓN DE SERVICIOS DE DISNEY+ CON CARGO A LA FACTURA

1. Los servicios de Disney+ en sus planes de Estándar y/o Premium son prestados por: The Walt Disney Company Colombia S.A. (en adelante “Disney”); el usuario de Movistar autoriza a Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones, el cobro de acuerdo con el servicio escogido por el cliente en el momento de la activación. El cliente podrá adquirir los servicios de Disney+ en sus planes de Estándar y/o Premium. Las tarifas estarán sujetas a cambios por parte de Disney.
2. Para realizar la activación de los servicios Disney+ con pago en la factura de Movistar, el usuario deberá tener contratado un plan hogar o plan pospago con Movistar. Los servicios de Disney+, podrán tener promociones y descuentos por temporadas definidas. Las condiciones de la oferta se describen en <https://www.movistar.com.co/disney-plus>
3. Estas promociones o descuentos se entregarán una única vez, es decir, si el cliente ya ha consumido el beneficio con su plan de Movistar y ha realizado la cancelación de este, el cliente deberá realizar una nueva contratación de acuerdo con los precios y condiciones vigentes sin promociones ó descuento al momento de la reactivación. No serán aplicables las promociones o descuentos asociados a su servicio inicialmente contratado.
4. La oferta de Disney+ promo septiembre se podrá activar únicamente desde el 11 al 27 de septiembre 2025, esta comprende una tarifa especial para los clientes que activen y/o realicen cambios de su suscripción de Disney+ Estandar o Premium durante el periodo de vigencia.

Si el cliente cumple con las condiciones requeridas por Movistar para la activación, recibirá un precio especial en la suscripción de Disney+ durante los siguientes 4 meses a partir de su activación o cambio de plan, a partir del quinto mes la tarifa aplicable será la tarifa plena vigente en el mercado para el plan de Disney+ contratado.

Los clientes que realicen la activación por fuera del periodo de vigencia de esta promoción no tendrán derecho a la misma, adicional si el cliente adquiere el beneficio, pero realiza un cambio a otro plan de Disney+ por fuera del periodo de vigencia perderá automáticamente el beneficio y se le cobrara a la tarifa plena vigente.

5. Si el cliente ha realizado cambio de plan de prepago a pospago, debe haber realizado el pago de al menos una factura en el plan pospago, para tener derecho a solicitar Disney+ con pago en la factura de Movistar.
6. Los servicios de Disney+ únicamente están disponibles para clientes identificados como del segmento residencial por parte de Movistar, activos en planes de Internet Hogar o planes pospago.
7. El único medio para realizar la activación de Disney+ en sus planes de Estándar y/o Premium será a través de la APP Mi Movistar. El proceso de activación se puede consultar en <https://www.movistar.com.co/disney-plus>
8. La activación del servicio está sujeta a estudio de condiciones económicas del cliente por parte de Movistar, es decir, no podrán acceder al servicio los clientes que se encuentren en mora, o rechazados por posibles irregularidades de fraude, o que no cumpla con las políticas de riesgo definidas por la compañía.
9. La activación de la suscripción a Disney+ se realizará a través de la App MiMovistar y está

condicionada a que el usuario apruebe el proceso de validación de identidad.

10. Los servicios de Disney+ se iniciarán a facturar desde el momento en que se dé clic en el botón “Solicitar servicio” y se confirme el registro exitoso a través de la APP de Mi Movistar. A través de esta confirmación el cliente podrá finalizar la creación de la cuenta de los servicios de Disney+ en sus planes Estándar y/o Premium.
11. Una vez finalizado el período de promoción, el cobro de la suscripción de los servicios de Disney+, se realizará mes anticipado a través de la factura mensual de Movistar.
12. El cliente podrá en cualquier momento cancelar, si lo desea, su suscripción. Para tal efecto, podrá hacerlo a través de los canales de atención de Movistar.
13. Para conservar los beneficios, descuentos y promociones de Disney+, la cuenta de facturación deberá estar al día con el pago de la factura mensual. Si los servicios entran en mora con la factura de Movistar, se suspenderá el servicio y sus beneficios.
14. El cliente podrá perder la suscripción y sus beneficios por las siguientes causas: Cambio de plan a un plan que no incluya Disney+; o cancelación, suspensión del servicio que incluía la oferta y/o mora en la cuenta de facturación que incluía el servicio de Disney+.
15. El cliente podrá realizar cambio de plan en los siguientes escenarios, el proceso de activación se puede consultar en <https://www.movistar.com.co/disney-plus>
 - Plan Disney+ Estándar a plan Disney+ Premium.
 - Plan Disney+ Premium a plan Disney+ Estándar.

En cualquiera de los casos el servicio origen perderá las promociones o descuentos vigentes y el servicio destino no tendrá derecho a las promociones o descuentos vigentes. Este cambio de oferta genera un cambio en la tarifa mensual. El cobro de cambio de oferta se facturará prorrateado y de forma anticipada, por tal razón en la siguiente factura el cliente recibirá un cobro proporcional de su servicio origen, más un cobro proporcional de su servicio destino, más el cobro anticipado del servicio destino.

16. Movistar podrá cancelar en cualquier momento la suscripción de los servicios de Disney+ en cualquiera de sus planes de Estándar y/o Premium en caso de detectarse reventa del servicio.
17. La activación del servicio de Disney+ en sus planes de Estándar y/o Premium estará disponible hasta que subsista la relación comercial entre The Walt Disney Company Colombia S.A., y Movistar. Si la relación comercial termina, el cliente deberá asumir, si lo desea, el valor de la suscripción que tenga vigente directamente con The Walt Disney Company Colombia S.A.
18. Sin perjuicio de lo dispuesto en la autorización sobre el Tratamiento de Datos Personales en los Términos y Condiciones de los servicios de Movistar, la utilización del servicio de Disney+ en cualquiera de los planes de Estándar y/o Premium implicará la comunicación de un código identificador de la cuenta personal del usuario entre Movistar y Disney, con la finalidad de asegurar el mantenimiento de la relación contractual y la provisión de los servicios de Disney+. Con respecto a los demás tratamientos que Disney o Movistar pueda realizar de los datos personales del Suscriptor, se deberá consultar la Política de Privacidad de Disney en <https://www.disneyplus.com> y la Política de Protección de Datos Personales de Movistar en www.movistar.com.co
19. Cualquier petición, queja o reclamo que el cliente tenga en la facturación del servicio de Disney+ en cualquiera de los planes de Estándar y/o Premium, son tramitadas por Movistar en sus canales de atención.
20. La calidad, disponibilidad y continuidad del funcionamiento de los servicios de Disney+ en cualquiera de los planes de Estándar y/o Premium es de exclusiva responsabilidad de The

Walt Disney Company Colombia S.A.

21. Si el cliente requiere algún tipo de asistencia o solución de fallas con el servicio de Disney+ en cualquiera de los planes de Estándar y/o Premium, debe dirigirse a los centros de atención <https://help.disneyplus.com/es-CO/>
22. Para reproducir el contenido de los servicios de Disney+ en cualquiera de los planes Estándar y/o Premium es necesario tener activa una suscripción en la plataforma de Disney+.
23. Condiciones de uso de The Walt Disney Company Colombia S.A se pueden consultar en:
 - Disney+: <https://www.disneyplus.com/legal/subscriber-agreement>

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO DE DISNEY+ PREMIUM INCLUIDO EN EL PLAN DE MOVISTAR

1. Los servicios de Disney+ Premium son prestados por: The Walt Disney Company Colombia S.A. (en adelante "Disney"); El servicio de Disney+ Premium puede estar incluido en los planes vigentes hogar y/o pospago, que pueden ser visualizados a través de nuestra página WEB. (Internet Fibra <https://www.movistar.com.co/hogar/planes-internet-hogar> y pospago <https://www.movistar.com.co/pospago>).
2. Se recomienda al USUARIO realizar dentro de un periodo de un (1) mes contado desde el momento de la contratación de uno de los Planes, la activación del beneficio de Disney+ Premium. Los Clientes actuales que deseen esta oferta deberán solicitar cambio de plan a uno con Disney+ Premium incluido, y el período de contratación iniciara una vez genere dicho cambio.
3. El servicio de Disney+ Premium, este estará vigente durante 12 meses a partir de la contratación del plan con Disney+ Premium incluido, siempre que se mantenga vigente el Plan y será renovable siempre y cuando esté vigente la relación comercial Disney y Colombia Telecomunicaciones S.A BIC o la oferta se mantenga vigente por parte de Movistar.
4. La activación de la suscripción a Disney+ se realizará a través de la App MiMovistar y está condicionada a que el usuario apruebe el proceso de validación de identidad
5. Una vez realizada la solicitud del beneficio Disney+ Premium en la App Mi Movistar, en caso de no tener cuenta en Disney+, deberán crear su cuenta en el Sitio de Disney+ dentro de máximo una (1) hora desde la solicitud en Mi Movistar. Si el Usuario no completa este proceso dentro del plazo antedicho, deberá repetir el proceso de activación.
6. El único medio para realizar la activación de Disney+ Premium será a través de la APP Mi Movistar. El proceso de activación se puede consultar en <https://www.movistar.com.co/disney-plus>
7. La activación del Disney+ Premium está sujeta a que el Plan no se encuentre en mora. El proceso de activación de Disney+ Premium se describe en <https://www.movistar.com.co/disney-plus>
8. El servicio de Disney+ Premium únicamente está disponible para USUARIOS identificados como del segmento residencial por parte de Movistar, por tanto, no aplica para USUARIOS Corporativos y Pymes. Los servicios Disney+ Premium son únicamente para uso personal. Los USUARIOS no podrán usarlo con fines comerciales o mercantiles, o en establecimientos o áreas comerciales o abierto al público (por ejemplo, y sin limitación, bares, restaurantes, comedores, estadios, casinos, clubes, teatro, etc.) ni podrán montar un negocio utilizando el contenido o el servicio de Disney+, sea o no con fines de lucro.
9. El USUARIO podrá activar un máximo de 1 (una) suscripción a Disney+ Premium por Plan contratado al cual le corresponda el beneficio.
10. Si el USUARIO tiene actualmente una cuenta de Disney+ Estándar o Disney+ Premium contratado directamente a través de la plataforma de Disney o través de otro socio y quiere aplicar el beneficio otorgado por MOVISTAR, deberá realizar el proceso de canje a través de la App Mi Movistar e ingresar a la plataforma de Disney+ con el mismo correo con que tiene su cuenta vigente. Movistar no realizara reembolso por suscripciones a la que el cliente haya contratado directamente con Disney u otro socio.
11. Dado que Disney+ Premium se encuentra incluido en el Plan, para conservar los beneficios o promociones de Disney+ Premium, la cuenta de facturación deberá estar al día con el pago de la factura mensual. Si los servicios entran en mora con la factura de Movistar, se

suspenderá el servicio Disney+ Premium y/o otros beneficios incluidos en el plan. El USUARIO podrá perder la suscripción a Disney+ Premium y sus beneficios por las siguientes causas: (i) cambio de plan a un plan que no incluya Disney+ Premium, (ii) cancelación del Plan pospago o Trio Hogar Internet Fibra o Dúo Hogar Internet Fibra o Internet Hogar Fibra que incluya Disney+ Premium o (iii) en caso de que Movistar y/o Disney detecten reventa, uso fraudulento del servicio o en caso de incumplimiento de los términos y condiciones.

12. La activación del servicio de Disney+ Premium incluido estará disponible mientras subsista la relación comercial entre The Walt Disney Company Colombia S.A. y Movistar. Si la relación comercial antes mencionada termina, el USUARIO deberá asumir si lo desea, el valor de la suscripción que tenga vigente con The Walt Disney Company Colombia S.A. Movistar será el encargado de informar al USUARIO sobre la terminación de la relación comercial con Disney, con al menos un mes de antelación.
13. El USUARIO de Disney+ Premium deberá consultar la Política de Privacidad de Disney en <https://www.disneyplus.com> y la Política Para el Tratamiento de Datos Personales de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP BIC, en www.movistar.com.co Lo anterior, sin perjuicio de la autorización para el tratamiento de datos personales otorgada por el suscriptor de los servicios.
14. La calidad, disponibilidad y continuidad del funcionamiento de los servicios de Disney+ Premium es de exclusiva responsabilidad de The Walt Disney Company Colombia S.A.
15. Si el USUARIO requiere algún tipo de asistencia o solución de fallas con el servicio de Disney+ Premium debe dirigirse a los centros de atención:
 - Para Disney+: Centro de ayuda de Disney+ <https://help.disneyplus.com/es-CO/>
16. Para reproducir el contenido de los servicios de Disney+ Premium es necesario tener activa una suscripción en la plataforma de Disney+ Premium.
17. Condiciones de uso de The Walt Disney Company Colombia S.A se pueden consultar en:
Disney+: <https://www.disneyplus.com/legal/subscriber-agreement>
18. El USUARIO reconoce y acepta que la ley aplicable para cualquier controversia que surja en relación con la reclamación será la ley colombiana.
19. Si el Cliente cambia de oferta comercial entre planes Disney+ Premium incluido, deberá generar nuevamente el proceso de activación del Disney+ Premium a través de la App de MI Movistar.
20. Si el Cliente cambia a un plan Disney+ Premium no incluido perderá el beneficio.

ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

La activación de los Beneficios implica la aceptación plena y sin restricción del USUARIO de estos términos y condiciones, independientemente del dispositivo utilizado. Los términos y condiciones son vinculantes y obligatorios. En caso de que el USUARIO no esté de acuerdo con los mismos, puede ejercer su derecho a no acceder al Beneficio a través de MOVISTAR. MOVISTAR se reserva el derecho a modificar los términos y condiciones en cualquier momento. Los nuevos términos y condiciones tendrán vigencia y serán aplicables al USUARIO desde la fecha de publicación en <https://www.movistar.com.co/disney-plus> El USUARIO acepta que al no informar su intención de baja de los Beneficios después de realizados e informados estos cambios, acepta expresamente dichos cambios. En caso de que el USUARIO no esté de acuerdo con los cambios, puede ejercer su derecho a cancelar los beneficios.