

Términos y condiciones Programa Fidelización

¿EN QUE CONSISTE EL PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN PARA CLIENTES MOVISTAR?

El programa de fidelización agradece la fidelidad de los clientes brindándoles privilegios exclusivos como atención preferencial, invitaciones especiales a eventos y actividades, obsequios, descuentos en marcas aliadas, entre otros. Está dirigido a clientes que tienen servicios Hogar y Pospago bajo su misma cédula o en la misma dirección.

Condiciones para ser **Cliente Movistar Total**:

- Clientes individuales que bajo su misma cédula contraten un plan Pospago y que tengan contratado o contraten un Plan Fijo Residencial (Línea Básica, internet o Televisión). Podrá comenzar a disfrutar los beneficios del programa desde el décimo (10) día hábil del siguiente mes de la activación. Aplica desde 1 octubre de 2020.
- Clientes residenciales que bajo su misma cédula contraten un plan Fijo Residencial (Línea Básica, internet o Televisión) y que tengan contratado o contraten un plan Móvil Pospago. Podrá comenzar a disfrutar los beneficios del programa desde el décimo (10) día hábil del siguiente mes de la activación. Aplica desde 1 octubre de 2020.
- Clientes individuales que tengan contratado o contraten un Plan Fijo Residencial (Línea Básica, internet o Televisión) y en la misma *dirección contraten un plan Móvil Pospago, para esto el cliente debe garantizar que la dirección que nos brinda y está registrada en nuestros sistemas sea la misma para los productos fijos y móviles. Podrá comenzar a disfrutar los beneficios del programa desde el décimo (10) día hábil del siguiente mes de la activación. Aplica desde 1 octubre de 2020.
- Clientes individuales que tengan contratado o contraten un Plan Móvil Pospago y en la misma *dirección contraten un Plan Fijo Residencial (Línea Básica, internet o Televisión), para esto el cliente debe garantizar que la dirección que nos brinda y está registrada en nuestros sistemas sea la misma para los productos fijos y móviles. Podrá comenzar a disfrutar los beneficios del programa desde el décimo (10) día hábil del siguiente mes de la activación. Aplica desde 1 octubre de 2020.
- No aplica para clientes que contraten productos residenciales a través de Comunidad Empresarial, Soho, Pymes, Empresas o Corporaciones.
- Si un cliente está catalogado como Movistar Total y cancela la totalidad de sus servicios Hogar Residencial o la totalidad de sus servicios Móviles Pospago, cambiará su categoría a Gold.
- El Programa de Fidelización está dirigido a clientes Individuales o Residenciales con líneas pospago o cuenta control y productos fijos residenciales como internet, televisión y línea básica
- No se marcarán los productos/planes de Metrotel y Telebucaramanga.

**Para que un cliente se considere Movistar Total por la coincidencia en dirección de sus servicios Hogar y Pospago, la dirección de cuenta de los servicios pospago debe ser exactamente la misma de la dirección de instalación del producto fijo en nuestros sistemas. Si deseas actualizar la dirección de los servicios pospago debes comunicarte con nuestros canales de atención.*

Privilegios

Movistar podrá obsequiarles a los clientes en cualquier momento alguno de los Privilegios descritos en este documento, para disfrutarlos deben tener en cuenta:

- ✓ Aplica para clientes **Movistar Total**
- ✓ Los clientes deben estar al día en sus pagos.
- ✓ No deben estar reportados en los sistemas de la empresa por el área de fraude.
- ✓ Al momento de disfrutar el beneficio la línea no debe estar suspendida.
- ✓ Tener activos los productos contratados con Movistar.
- ✓ Estar segmentado como Residencial o Individual con Productos Residenciales.

LOS PRIVILEGIOS QUE PODRÍAS LLEGAR A RECIBIR SON:

1. Oferta Exclusiva

Aplica para clientes *Movistar Total*, para conocer los privilegios en oferta y Términos & Condiciones los clientes deben ingresar al siguiente link: <https://www.movistar.com.co/movistar-total>

2. Días Preferenciales

- Aplica para clientes *Movistar Total*.
- Aplica para clientes que reciban la comunicación vía mensaje de texto o correo electrónico.
- Nuestros clientes podrían recibir diferentes obsequios entre televisores, consolas Play Station, computadores, accesorios, boletas, helados, bonos de Kokoriko, pizza y mucho más.

3. Bono de Descuento para tecnología

- Oferta válida durante el año 2024.
- El bono de descuento aplica para comprar tecnología Movistar (Smartphones, Relojes inteligentes, audífonos, televisores etc.).
- Aplica para renovación o venta nueva y solo se podrá usar en líneas Pospago. Disponibilidad sujeta a inventario en Centros de Experiencia Movistar a nivel nacional.
- El descuento se puede usar total o parcialmente una única vez y no se acumula con otras promociones o descuentos por concepto de seguro de equipos, además no se podrá cambiar por dinero en efectivo.
- La adquisición de tecnología a cuotas está sujeta al cupo disponible que tenga el cliente en el momento de la compra.
- La Redención del bono en adquisición a cuotas solo se dará si el cliente tiene cupo disponible, sin embargo, puede usarlo de contado.
- Se podrá realizar máximo una (1) compra por bono en una misma transacción. Si no se usa la totalidad del bono, no se realizará devolución de dinero ni descuento en siguientes compras.
- Válido para la primera adquisición generada en 2024, en caso de no redimir el bono se perderá.
- Aplica un bono por cedula. El IVA del smartphone o accesorio no está incluido en el descuento, el cliente deberá asumirlo.
- En caso de que el celular seleccionado por el cliente incluya IVA, el valor a facturar no podrá ser menor a \$867.900.
- Esta oferta aplica solo para clientes **Movistar Total** que reciban la comunicación previa sobre el bono de descuento vía mensaje de texto y/o correo electrónico.
- No aplica para empleados Movistar.
- Para clientes nuevos Movistar Total, el bono de descuento se activará 15 días hábiles después de que el cliente tenga activos sus servicios Hogar y Pospago con Movistar.
- El cliente podrá enviar la palabra BONO al 85200 como mensaje de texto para conocer el valor del descuento o consultarlo a través de la App Mi Movistar.

bonos y podrá realizar cambios y/o ajustes en los valores asignados a cada cliente. Dichos cambios se efectuarán sin previo aviso, las modificaciones que se hagan producirán efecto en forma inmediata.

4. Atención preferencial en el Call center

Los clientes categorizados como *Movistar Total* cuentan con atención Preferencial y asesores especializados que atenderán cualquier solicitud que se presente con sus servicios Hogar o Pospago y podrán solicitar información sobre sus privilegios; para acceder a esta atención el cliente debe comunicarse desde su línea Pospago al *611 o desde su línea fija a la línea 018000930930

5. Servicio técnico móvil a domicilio sin cobro de diagnóstico

No cobro del diagnóstico

- Los clientes *Movistar Total* que hayan ingresado su smartphone a taller en Centros de Experiencia Movistar o servicio domiciliario a nivel nacional hasta el 31 de diciembre de 2024, recibirán el beneficio de no cobro por diagnóstico de su equipo celular.
- Se entiende por diagnóstico como la revisión del equipo para identificar la falla o avería, identificación y/o cotización de los repuestos necesarios para su reparación.
- El no cobro se verá reflejado en la factura y se notificará al cliente una vez sea contactado y/o durante la entrega del equipo.
- El beneficio no aplica para los diagnósticos donde aplique cobro de repuestos.
- Aplica para equipos adquiridos en Movistar de cualquier referencia.
- Máximo dos descuentos en el año 2024.

Recogemos tu equipo a domicilio

- Aplica para clientes segmentados como Movistar Total.
- Corresponde a la revisión y/o reparación del smartphone, solicitando el servicio domiciliario a través del *611.
- El servicio aplica de acuerdo con la disponibilidad de cobertura del operador logístico.
- Para disfrutar de este privilegio el cliente debe solicitarlo a través del *611 y un operador logístico se encargará de recoger el equipo en la dirección notificada por el titular del servicio.
- Se realizarán máximo dos visitas al cliente para recolección del celular, en caso de no contacto, se cancelará la orden.
- En caso de requerirse celular en préstamo durante el periodo de diagnóstico, el cliente deberá comunicar al asesor del *611 la necesidad del loaner. En caso de pérdida del celular en préstamo, será cobrado de acuerdo con el valor señalado en la orden de servicio.
- Una vez el equipo celular sea diagnosticado y/o reparado será devuelto a la dirección notificada por el cliente.
- El servicio de logística no tendrá ningún costo adicional.
- Aplica para equipos adquiridos en Movistar de cualquier referencia.
- Aplica para equipos en y fuera de garantía a excepción de la referencia iPhone.

6. Descuentos en marcas aliadas

- Aplica para clientes Movistar con servicios pospago, prepago o servicios Hogar de todas las categorías del segmento residencial/Individual quienes podrán disfrutar descuentos en las marcas aliadas.
- Para obtener el beneficio los clientes con servicios móviles deben enviar la palabra clave (de acuerdo con la alianza) al 85200 y recibirán el código promocional. Movistar no se hace responsable del tiempo de entrega de los mensajes de texto enviados.
- Para obtener el beneficio los clientes con servicios fijos deben seguir los siguientes pasos: Ingresar a [www.movistar.com.ve](#) y seleccionar el servicio preferencial/alianzas, diligenciar los datos del titular y una línea móvil de

cualquier operador, luego confirmar el PIN enviado a la línea registrada, posteriormente recibirá el código promocional.

- También pueden realizar el proceso de redención a través de la **App mi Movistar – Cliente Preferencial**.
- Movistar no se hace responsable del tiempo de entrega de los mensajes de texto enviados a otros operadores. Al registrar una línea el cliente acepta la recepción de mensajes por parte de Movistar.
- Movistar no es responsable por la prestación del servicio ofrecido de la marca aquí publicada únicamente es intermediario del descuento.
- El código promocional será presentando en la tienda física, online y/o Call Center según se especifique en la comunicación de cada alianza.
- Conoce los términos y condiciones de cada descuento en: <https://preferencial.movistar.co/alianzas>

7. Actividades e invitaciones

- Aplica para clientes *Movistar Total*.
- Para participar el cliente debe tener activo durante la vigencia de la actividad tanto los servicios pospago como los de hogar.
- Cada actividad incluirá sus propios términos y condiciones.
- El obsequio será entregado exclusivamente al beneficiario, quien debe ser mayor de edad y ser titular del servicio. Los menores de edad no podrán participar de la actividad.
- Los beneficiarios no podrán redimir el obsequio en dinero en efectivo u otra cosa, ni cederlo a terceras personas.
- Los trabajadores de Movistar, el personal contratado por servicios, el personal contratado por outsourcing de Movistar, ni sus cónyuges, ni compañeros permanentes; ni sus padres, hijos, y/o hermanos si viven en el mismo inmueble; ni los empleados de las agencias de publicidad relacionados con la campaña, podrán participar en eventos y actividades de Movistar Preferencial.
- No podrán participar las personas que hayan resultado beneficiarios, ganadores y/o acompañantes de ganadores de cualquiera de las actividades que haya realizado Movistar en los últimos veinticuatro (24) meses contados a partir de la fecha de publicación de la actividad.

8. Privilegios exclusivos en el Movistar Arena

Disfruta de la venta de boletería, antes de la venta general para eventos: musicales, deportivos, digitales y/o de entretenimiento presentados en Movistar Arena Colombia.

- Aplica para los clientes *Movistar Total, Gold y Preferencial Empresas*.
- El tiempo de duración de la preventa para clientes Movistar Total será de 48 horas y para los demás clientes Movistar de 24 horas, esta información se indicará en los términos y condiciones de cada evento. En caso de agotar existencias durante el tiempo vigente de la preventa, se dará por terminada.
- Los clientes Gold podrán acceder a la preventa mínimo 24 horas antes de terminada la preventa. En caso de agotar existencias durante el tiempo vigente de la preventa, se dará por terminada, lo que ocurra primero. El inicio del beneficio para clientes Gold se indicará en los términos de cada evento.
- Para disfrutar el beneficio el cliente debe enviar un mensaje de texto al 85200 con la palabra clave de cada evento o la palabra que Movistar defina durante el periodo determinado de la preventa, devuelta recibirá un código de redención vía mensaje de texto. El código deberá redimirlo a través de la página web de TuBoleta.
- También, podrán solicitar el código en la **App mi Movistar – Cliente Preferencial – privilegios Arena**
- Recibir el código de redención no garantiza la disponibilidad de boletería.
- Solo un (1) código de redención por línea Movistar en cada Preventa. En caso de que un cliente tenga varias líneas a su nombre, podrá redimir máximo un (1) código por cada línea.
- Solo un (1) código por compra. Máximo 4 boletas por transacción. En caso de que el formato del evento sea con “palcos”, el número de boletas por transacción se relacionará en los términos y condiciones

Fila Preferencial Movistar Arena

Ingresa a través de un acceso preferencial a todos los eventos de Movistar Arena Bogotá.

- Para disfrutar este privilegio el cliente debe entrar a la **App Mi Movistar**, Movistar Preferencial, Privilegios Arena, luego hacer clic en redimir y mostrar el mensaje que recibió en los establecimientos autorizados.
- También puede enviar un mensaje de texto, desde su línea Movistar con la palabra **SOYMOVISTAR** al 85200 y de inmediato recibirá respuesta.
- Las puertas de ingreso están debidamente señaladas. El beneficio es exclusivo para clientes categorizados como *Movistar Total*. Máximo cuatro (4) personas por ingreso, incluyendo el cliente Movistar Total.

Descuento en bebidas y alimentos

- El cliente podrá recibir el 15% de descuento en alimentos y bebidas tipo cinema (comida rápida e incluye cerveza), comercializados en todos los locales de comida rápida operados por Venues Snacks.
- Para disfrutar este privilegio el cliente debe entrar a la App Mi Movistar, Movistar Preferencial, Privilegios Arena, luego hacer clic en redimir y mostrar el mensaje que recibió en los establecimientos autorizados. También puede enviar un mensaje de texto, desde su línea Movistar con la palabra **SOYMOVISTAR** al 85200 y de inmediato recibirá respuesta de la categoría.
- Aplica solamente para clientes Movistar Total.
- No aplica para líneas móviles Movistar Preferencial Empresas, Preferencial Gold o Preferencial Prepago.

El descuento aplica para alimentos y bebidas tipo cinema (comida rápida e incluye cerveza) en todos los puntos propios del recinto operados por Venues Snacks. El descuento no aplica para alimentos, bebidas no alcohólicas y bebidas alcohólicas vendidas en Suite.

Movistar periódicamente podrá revisar el programa de fidelización, sus categorías y beneficios con el ánimo de introducir en el mismo modificaciones, cambios y/o ajustes en pro o en beneficio del programa y sus miembros. Dichos cambios se efectuarán sin previo aviso, las modificaciones que se hagan al programa producirán efecto en forma inmediata a su incorporación en estos términos y condiciones.