

## **POLÍTICAS, RESTRICCIONES Y CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR MOVISTAR**

- Las políticas, restricciones y condiciones generales de los servicios se rigen por el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones.
- Todos los servicios son ofrecidos y soportados por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP (Movistar) y están sujetos a disponibilidad técnica en la fecha y zona en la que se reciba la solicitud.
- El servicio podrá ser contratado únicamente por personas mayores de edad.
- Solo podrán contratar el servicio de línea telefónica, Internet y Televisión los usuarios que se encuentren al día en sus obligaciones con COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP (Movistar) y que no hayan causado suspensión o retiro por incumplimiento grave del contrato.
- Los servicios podrán ser contratados con o sin cláusula de permanencia mínima bajo las condiciones establecidas por COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP (Movistar) en el contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones y sus anexos, en cumplimiento con la normatividad vigente.
- COLOMBIA TELECOMUNICACIONES S.A. ESP (Movistar), Desde el 31 de Diciembre de 2014, no aplicara subsidios sobre los planes de Internet Banda Ancha en E1 y E2 según lo dispuesto en la resolución 1703 de 02 de agosto de 2012 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. De acuerdo con lo anterior para todas las ofertas de internet dirigidas hacia clientes de estrato socioeconómico 1 y 2, a partir del 31 de Diciembre de 2014 ya no se aplicará el descuento del subsidio en la tarifa final. Los planes que se subsidiaban correspondían a planes de Internet de Banda Ancha Social.
- El valor del empaquetamiento se condiciona a que sea posible instalar todos los servicios que conforman el paquete, por lo que si no es posible instalar uno o más de los servicios solicitados, el cliente debe decidir si acepta que se instalen aquellos que sea posible, al precio que en ese caso les corresponda a cada uno de acuerdo con las tarifas vigentes de la Empresa.
- Los servicios que se ofrezcan al cliente a través de las ofertas comerciales, se rigen por el respectivo contrato para la prestación de servicios de telecomunicaciones y por las condiciones y restricciones generales de los servicios y promociones.
- Las tarifas de empaquetamiento no incluyen servicios de valor agregado

de televisión, telefonía e internet BA, estos podrán ser contratados como valor adicional al de los paquetes contratados.

- La facturación del servicio de Internet y Televisión se realiza mes anticipado. Para clientes existentes que adquieran un producto adicional con el que conformen paquetes, en la primera factura se incluirá la proporción correspondiente a los días de servicio prestados entre el momento de la instalación de los servicios y el final de periodo de facturación correspondiente, más el cobro de los servicios que se pagan por anticipado. Para clientes nuevos no se incluirá la proporción correspondiente a los días de servicio prestados entre el momento de la instalación de los servicios y el inicio de periodo de facturación siguiente. La facturación de línea básica se realiza mes vencido.
- La presentación de reclamos no exime al cliente de la obligación de pagar los conceptos sobre los que no existe reclamación.
- Si el servicio es suspendido por no pago o por otra causa imputable al usuario incluida su solicitud de suspensión temporal del servicio, la Empresa cobrará el paquete a prorrata de los días en que estuvo vigente el servicio.
- Las localidades con cobertura del servicio de internet se agrupan en los mercados:
  - A= Yarumal, Galapa, Puerto Colombia, Soledad, Turbaco, Duitama, Sogamoso, Chinchina, Manizales, Florencia, Yopal, Popayan, Valledupar, Cerete, Lorica, Montelibano, Monteria, Planeta Rica, Sahagun, Cajica, Chia, Cota, Facatativa, Funza, Fusagasuga, La Calera, La Mesa, Madrid, Mosquera, Sibate, Soacha, Sopo, Abio, Tenjo, Tocaima, Tocancipa, Zipaquirá, El Caguan, Fortalecillas, Albania – Gjr, Riohacha, Acacias, San Martín – Met, Ipiales, Los Patios, Villa Del Rosario, Calarca, Dosquebradas, La Virginia, Pereira, Santa Rosa De Cabal, Barrancabermeja, Bucaramanga, Floridablanca, Giron, Piedecuesta, Corozal, Sampues, Santiago De Tolu, Sincelejo, Chicoral, Espinal, Melgar, Caicedonia, Candelaria – Val, El Cerrito, Florida, Guacari, Tuluá.
  - B= Amaga, Andes, Angelópolis, Apartado, Armenia, Mantequilla, Barbosa, Bello, Belmira, Briceño, Caceres, Caldas, Campamento, Carepa, Cauca, Chigorodo, Cisneros, Ciudad Bolívar, Cocorna, Concordia, Copacabana, Don Matias, Ebejico, El Bagre, El Carmen De Viboral, Santuario, Entrerrios, Envigado, Fredonia, Girardota, Guarne, Guatapé, Hispania, Itagüí, La Ceja, La Estrella, La Pintada, Maceo, Marinilla, Medellín, Mutata, Necoclí, El Peñol, El Retiro, Rionegro,

Sabaneta, Salgar, San Andres De Cuerquia, San Jeronimo, San Luis, San Pedro De Los Milagros, San Vicente, Santa Barbara, Santa Rosa De Osos, Santa Fe De Antioquia, Santodomingo, Sopetran, Taraza, Titiribi, Turbo, Urrao, Valdivia, Venecia, Yolombo, Zaragoza, Arauca, Cravo Norte, Fortul, Puerto Rondon, Saravena, Baranoa, Juan Mina, Campo De La Cruz, Candelaria – Atl, Juan De Acosta, Luruaco, Malambo, Manati, Palmar De Varela, Piojo, Polonuevo, Ponedera, Repelon, Sabanagrande, Sabanalarga, Santa Lucia, Suan, Tubara, Usiacuri, Achi, Altos Del Rosario, Arjona, Arroyo De Piedra, Barranco De Loba, Calamar, Clemencia, Cordoba, El Carmen De Bolivar, El Guamo, Magangue, Mahates, Margarita, Maria La Baja, Mompos, Morales, Pinillos, San Estanislao De Ko, San Fernando, San Jacinto, San Juan Nepomuceno, San Martin De Loba, San Pablo, Santa Rosa De Lima, Santa Rosa Del Sur, Simiti, Talaigua Nuevo, Turbana, Villanueva, Zambrano, Aquitania, Arcabuco, Belen, Boavita, ,Briceño, Buenavista, Caldas, Cerinza, Chinavita, Chiquinquirá, Chiscas, Chita, Chitaraque, Chivor, Cienega, Corrales, Cucaita, El Cocuy, El Espino, Firavitoba, Floresta, Gameza, Guateque, Guayata, Güicán, Iza, Jenesano, La Capilla, La Uvita, Macanal, Miraflores, Miraflores, Mongua, Mongui, Moniquira, Muzo, Nobsa, Nuevo Colon, Otanche, Pachavita, Paez, Paipa, Pajarito, Pauna, Paz De Rio, Pesca, Puerto Boyaca, Quipama, Ramiriqui, Raquira, Saboya, Sachica, Samaca, San Jose De Pare, San Luis De Gaceno, San Mateo, San Miguel De Sema, San Pablo De Borbur, Santa Maria, Santa Rosa De Viterbo, Santa Sofia, Santana, Sativanorte, Siachoque, Soata, Socha, Socota, Somondoco, Sotaquira, Susacon, Sutamarchan, Sutatenza, Tasco, Tenza, Tibana, Tibasosa, Tipacoque, Toca, Togui, Topaga, Turmeque, Tuta, Umbita, Ventaquemada, Villa De Leyva, Zetaquira, Aguadas, Anserma, Aranzazu, Belalcazar, Filadelfia, La Dorada, La Merced, Alto Tablazo, Bajo Tablazo, Manzanares, Marmato, Marquetalia, Marulanda, Neira, Norcasia, Pacora, Palestina, Pensilvania, Riosucio, San Lorenzo, Risaralda, Salamina, Samana, San Jose, Supia, Victoria, Villamaria, Viterbo, Albania – Caq, Cartagena Del Chaira, Curillo, El Doncello, El Paujil, La Montañita, Morelia, Puerto Rico, Valparaiso, Aguazul, Hato Corozal, Mani, Monterrey, Nunchia, Orocue, Paz De Ariporo, Pore, San Luis De Palenque, Tamara, Tauramena, Trinidad, Villanueva – Cas, Almaguer, Balboa, Bolivar, Buenos Aires, Cajibío, Caldon, Caloto, Corinto, El Tambo, Guapi, Inza, La Sierra, La Vega, Micay, Mercaderes, Padilla, El Bordo (Patia), Piendamó, Puerto Tejada, Coconuco, Purace, Rosas, San Sebastian, Mondomo, Santander De Quilichao, Silvia, Paispamba, Suarez, Timbio, Timbiqui, Toribio, Totoro, Villa Rica, Aguachica, Agustin Codazzi, Astrea, Becerril, Bosconia, Chimichagua, Chiriguana, Curumani, El Copey, El Paso – Ces, La Loma, Gamarra, Gonzalez, La Gloria, San Jose Del Oriente, Balcon Del Cesar,

Pailitas, Pelaya, Pueblo Bello, Rio De Oro, San Alberto, Media Luna, San Diego, San Martin – Ces, Tamalameque, Acandi, Mutis, Pizarro, Condoto, El Carmen De Atrato, Istmina, Lloro, Nuqui, Quibdo, San Jose Del Palmar, Tado, Unguia, Ayapel, Buenavista – Cor, Chinu, Cienaga De Oro, Laapartadaylafro, Momil, Pueblo Nuevo, Puerto Libertador, Purisima, San Andres Sotavento, San Antero, San Bernardo Del Viento, San Carlos – Cor, Sanpelayo, Tierralta, Valencia, Agua De Dios, Alban, Anapoima, Anolaima, Apulo, Bituima, Bojaca, Cabrera, Cachipay, Caparrapi, Caqueza, Carmen De Carupa, Chaguani, Chipaque, Choachi, Choconta, Cogua, Cucunuba, La Victoria, El Rosal, Fomeque, Fosca, Capellania, Fuquene, Hinauta, Gachala, Gachancipa, Gacheta, Gama, Granada, Guacheta, Guaduas, Guasca, Guatavita, Guayabal De Siquima, Guayabetal, Gutierrez, Jerusalem, Junin, La Palma, La Peña, La Vega, Lenguaque, Macheta, Manta, Medina, Nariño, Nemocon, Nilo, Nimaima, Nocaima, Pacho, Paima, Pandi, Paratebuena, Pasca, Puli, Quebradanegra, Quetame, Quipile, Ricaurte, San Antonio Del Tequ, Santandercito, San Bernardo, San Cayetano, San Francisco, San Juan De Río Seco, Sasaima, Sesquile, Sylvania, Simijaca, Subachoque, Suesca, Supata, Susa, Sutatausa, Tausa, Tena, Tibacuy, Ubala, Ubaque, Ubate, Une, Utica, Venecia, Vergara, Viani, Villagomez, Villapinzon, Villeta, Viota, Yacopi, Zipacon, Inirida, San Jose Del Guaviare, Acevedo, Agrado, Aipe, Algeciras, Altamira, Baraya, Campoalegre, Colombia, Elias, Garzon, Guadalupe, Hobo, Iquira, San Jose De Isnos, La Argentina, La Plata, El Triunfo, Vegalarga, Paicol, El Juncal, Palestina, Pital, Pitalito, Saladoblanco, San Agustin, Suaza, Tarqui, Tello, Teruel, Tesalia, Timana, Villavieja, Yaguara, Barrancas-Gjr, El Molino, Fonseca, Hatonuevo, Maicao, Manaure – Gjr, San Juan Del Cesar, Uribia, Urumita, Villanueva – Gjr, Aracataca, El Dificil (Ariguani), Chibolo, El Banco, Fundacion, Guamal – Mag, Pedraza, Pivijay, Plato, Remolino, Santa Ana, Sitionuevo, Tenerife, Cabuyaro, Castilla La Nueva, Cubarral, Cumaral, El Calvario, El Castillo, Fuente De Oro, Granada, La Macarena, Lejanias, Mesetas, Puerto Gaitan, Puerto Lleras, Puerto Lopez, Restrepo – Met, San Carlos De Guaroa, San Juan De Arama, Vistahermosa, Aldana, Ancuya, Barbacoas, Buesaco, Chachagui, Consaca, Contadero, Cumbal, El Charco, Funes, Guachucal, Guaitarilla, Gualmatan, La Cruz, La Tola, Linares, Piedranca, Olaya Herrera, Potosi, Providencia, Puerres, Pupiales, Samaniego, Sandona, Iscuande, Tumaco, Tuquerres, Abrego, Arboledas, Bochalema, Cachira, Cacota, Chinacota, Chitaga, Convencion, Santa Cecilia, Cucutilla, Durania, El Carmen, Guamalito, El Tarra, El Zulia, Gramalote, Hacari, Herran, La Esperanza, La Playa, Labateca, Lourdes, Mutiscua, Ocaña, Pamplonita, Puerto Santander, Ragonvalia, Salazar - N.S, San Calixto, Santiago, Las Mercedes, Sardinata, Silos, Teorama, La Gabarra, Toledo, Villa Caro, Colon, Leguizamo, Mocoa, Orito, Puerto Asis,

Puerto Caicedo, Sibundoy, La Hormiga (Valle Del Guamuez), Villagarzon, El Caimo, Murillo, Barcelona, La Bella, La Virginia, Quebradanegra, Circasia, Filandia, Genova, La Tebaida, Montenegro, Pueblo Tapado, Pijao, Quimbaya, Salento, Balboa, Belen De Umbria, Guatica, La Celia, Marsella, Mistrato, Betulia, El Crucero De Combia , La Florida , Tribunas Corcega ,Pueblo Rico, Quinchia, Santuario, Aratoca, Barbosa, Barichara, California, Capitanejo, Carcasi, Cerrito, Charta, Chima, Cimitarra, Concepcion, Contratacion, Coromoro, Curiti-Sdr, El Carmen De Chucuri, El Guacamayo, El Playon , Enciso, Florian, Galan, Gambita, Guaca, Guavata, Güepsa, Hato, Jesus Maria, La Belleza, La Paz, Landazuri, Lebrija, Los Santos, Matanza, Mogotes, Molagavita, Ocamonte, Oiba, Onzaga, Palmas Del Socorro, Paramo, Pinchote, Puerto Parra, Puerto Wilches, Rionegro – San, Sabana De Torres, San Andres, San Gil, San Joaquin, San Jose De Miranda, San Miguel, Simacota, Socorro, Olival, Suaita, Surata, Berlin, Tona, Valle De San Jose, Velez, Vetas, Villanueva – Std, Zapatoca, Buenavista – Suc, Caimito, Coveñas, Galeras, Guaranda, Los Palmitos, Majagual, Morroa, Ovejas, San ,Benito Abad, San Luis De Since, San Marcos, San Onofre, San Pedro – Suc, San Antonio De Chami, Sucre, Tolu Viejo, Alpujarra, Alvarado, Ambalema, Anzoategui, Guayabal – Tol, Ataco, Santiago Perez, Carmen De Apicala, Casabianca, Chaparral, Coello, Gualanday, Coyaima, Cunday, Dolores, Falan, Flandes, Fresno, Guamo, Herveo, Padua, Honda, Icononzo, Lerida, Convenio, Libano, Mariquita, Murillo, Natagaima, Ortega, Palocabildo, Doima, Piedras, Planadas, Prado, Purificacion, Herrera, Rioblanco, Roncesvalles, Rovira, Saldaña, San Antonio – Tol, Payande, San Luis, Santa Isabel, Valle De San Juan, Venadillo, Villahermosa, Villarrica, Alcala, Ansermanuevo, Argelia, Bolivar, Buenaventura, Juanchaco, Bugalagrande, El Saladito, Felidia, Labuitrera-Caval, Pance, Darien, Cartago, El Aguila, Santa Helena, El Cairo, El Dovio, San Antonio De Los C, Costarica-Val, Ginebra, Guadalajara De Buga, Jamundi, Potrerito-Javal, La Cumbre, La Union – Val, La Victoria, Obando, La Buitrera, Palmira, Tienda Nueva, Pradera, Restrepo – Val, Riofrio, Roldanillo, Sevilla, Toro, Trujillo, Lamarina-Tuval, La Ulloa, Versalles, Vijos, Otoco, Yumbo, La Paila, Zarzal, Mitu, Puerto Carreño.

- U= Arauquita, Tame, Santo Tomas, Combita, Garagoa, Belendelosandaqui, San Vicente Del Caguan, Miranda, La Jagua De Ibirico, La Paz, Arbelaez, El Colegio, Puerto Salgar, Gigante, Palermo, Rivera, Cienaga, Guamal – Met, La Union – Nar, Pamplona, Tibu, Apia, Charala, Malaga, Puente Nacional, San Vicente De Chucuri, Cajamarca, Andalucia, Dagua, San Pedro – Val.

La oferta de servicios relacionada en este documento, tiene vigencia desde el 19

de enero al 31 de Julio de 2015.

## **POLÍTICAS DEL SERVICIO DE PAQUETES**

Para tener una oferta modular de acuerdo con las necesidades del cliente, este podrá conformar paquetes anexando a su servicio de Telefonía fija, línea nueva o existente, los siguientes servicios principales y servicios de valor agregado (SVA):

- Planes ilimitados de Voz: Local o Nacional.
- Planes de Internet: 1Mb, 2Mb, 4Mb, 5Mb, 7Mb, 9Mb, 12 Mb y 15 Mb (dependiendo de la Zona con cobertura en las localidades del país que tienen esta disponibilidad).
- Planes de Televisión: Zafiro, Diamante.
- Planes de Televisión con HD integrada, para venta únicamente en localidades con cobertura de alta definición: Diamante Plus y Diamante Total.
- Paquetes TV HD, para contratar adicional al plan de televisión por solicitud: HD Total, HD Plus.
- SVAs sobre Telefonía fija: Buzón de mensajes, Llamada en espera, Recordatorios, Conferencia entre tres, Identificador de llamadas, Planes de Minutos incluidos.
- SVAs Convergentes: Servicio Preferido Fijo+Móvil, Servicio Plan Familia.
- SVAs sobre Internet BA: Portal Educativo - Aula365, Centro de Seguridad, Conexión Segura, Tutor Plus, Antivirus.
- SVAs sobre Televisión: Paquetes de cine premium: Cine Extremo, HBO Max, HBO Mini, Paquete Fox +, Fox + Mini, Plan Cine, paquetes de entretenimiento adultos: Adultos Plus y Adultos Total, paquete de canales de Audio, decodificadores adicionales SD y HD con PVR y sin PVR (funcionalidad de grabación).
- Por limitaciones técnicas la señal del paquete HBO MAX no está disponible desde el 13 de junio en San Andrés y Providencia.

## **POLÍTICAS DEL SERVICIO DE INTERNET EN PAQUETES**

- La venta del servicio de Internet se realizará mediante la oferta vigente de Internet en planes con velocidad de 1Mb, 2Mb, 4Mb, 5Mb, 7Mb, 9Mb, 12Mb y 15Mb sujetos a disponibilidad técnica en cada localidad. Estos paquetes vienen con telefonía ilimitada en planes Local Ilimitado ó Nacional Ilimitado. Y adicionalmente tienen el beneficio del servicio Preferido Fijo+ Móvil incluido para establecer y recibir llamadas ilimitadas

entre el fijo movistar asociado al servicio de internet banda ancha contratado y un número móvil movistar que se defina como: Preferido Fijo+ Movistar (inscrito previamente) y viceversa. También se tendrá disponible una oferta de dúo de 1Mb sin el servicio preferido fijo+ móvil a nivel nacional excepto San Andrés y Leticia.

- Los paquetes de Internet podrán ser contratados con ó sin cláusula de permanencia mínima.
- El portafolio de planes de la oferta de dúo de internet se clasifica según estrato socioeconómico así: Para estratos 1 y 2 los planes serán sin el beneficio del servicio preferido fijo+ móvil 1Mb especial y con beneficio del servicio preferido fijo+ móvil los siguientes 1Mb, 2Mb, 4Mb, 5Mb, 7Mb y 9Mb. Para estratos 3, 4, 5 y 6 la oferta de planes será Hasta 2Megas, Hasta 5Megas, 7Mb y 9Mb. Es importante mencionar que los clientes que adquieran los planes de Hasta 2Megas pagarán por el servicio la tarifa de dúo 1Mb, los clientes que adquieran los planes de Hasta 5Megas pagarán por el servicio la tarifa de dúo 3Mb, estos planes estarán disponibles según cobertura y disponibilidad técnica, la velocidad máxima dependerá también de factores como calidad de la red interna de la red del cliente.
- En San Andrés Islas será en el único lugar del país donde se podrá ofrecer para estratos 3, 4, 5 y 6 la velocidad de 1mega con el beneficio del servicio Preferido Fijo + Móvil.
- Módem WIFI gratis por la compra de cualquier paquete de Internet. Aplica para ventas de Internet nuevo.
- El cliente puede contratar los SVAs de Internet Fijo (Banda Ancha), por un valor mensual adicional de acuerdo a la oferta vigente y sujeto a disponibilidad técnica los SVAs de Internet.
- El cliente puede adquirir los Servicios Suplementarios de telefonía fija por un valor mensual adicional de acuerdo a la oferta vigente y sujeto a disponibilidad técnica.
- **Cliente actual de Línea Fija que desee el servicio de Internet Fijo,** recibirá en la dirección para la cual solicitó el servicio un Kit de Internet Fijo, con el cual podrá auto instalarse y empezar a navegar, siguiendo los pasos descritos en la Guía de Uso que va incluida en el material que recibe, sin necesidad de la visita de un técnico. El cobro se iniciará a partir del 3er día de entregado el Kit de Internet Fijo.

## SERVICIO PREFERIDO FIJO+MÓVIL



- El servicio Preferido Fijo+ Móvil permite realizar y recibir llamadas ilimitadas entre la línea fija y la línea móvil Movistar que el cliente registre como número preferido.
- Si cliente no tiene un móvil Movistar sobre el cual activar el servicio Preferido Fijo+ Móvil en el momento de la compra del servicio, para disfrutar del beneficio, es necesario que el cliente se comuniqué 72 horas después de que su servicio de internet haya sido instalado a la línea 018000930930 y solicite su activación utilizando la SIM Card Movistar entregada como obsequio.
- Para disfrutar del beneficio del servicio Preferido Fijo+ Móvil la línea fija no debe tener bloqueos para llamadas a celular y en caso de presentarse esta situación, se debe asegurar que se elimine dicha restricción.
- El móvil asociado al servicio Preferido Fijo+ Móvil puede ser Pospago o Prepago y no se requiere saldo para llamar entre los números móvil y fijo cubiertos por el beneficio.
- El beneficio de preferido fijo+ móvil no aplica para la oferta de Internet Banda Ancha de Hogares Digitales sin embargo los clientes que adquieran los planes de Internet BA de Hogares digitales recibirán como obsequio la Sim Card Prepago Movistar.
- Los clientes actuales de DUO y TRIO si lo solicitan pueden solicitar cambio de plan hacia planes de la nueva oferta que contienen el beneficio del servicio Preferido Fijo+ Móvil incluido. Sin embargo no recibirán el beneficio de la SIM Card Prepago.
- La Sim Card es obsequio para el cliente y no interfiere en la activación del preferido fijo móvil. El cliente la recibirá en la instalación de su servicio de Internet y para los casos en que no esté incluida dentro del módem, se enviará por correo junto con una carta de bienvenida, una vez se haya dado de alta el servicio Internet Fijo, pueden ser hasta 6 días según el tipo de localidad. El cliente tiene 3 meses para activar la SIM Card entregada.
- Los clientes existentes que migren a Internet Fijo con Preferido Fijo+Móvil confirman en la solicitud de cambio de plan el número preferido móvil sobre el cual desean tener el beneficio y cuando reciba en el número móvil el mensaje de confirmación de activación podrán empezar a realizar llamadas con el beneficio. Estos clientes no recibirán SIM card de obsequio pero si tendrán el beneficio del Preferido Fijo+Móvil
- El usuario tiene un tiempo de 3 meses para activar su servicio Preferido Fijo Móvil.
- **El cliente SÓLO podrá empezar a disfrutar del beneficio** de llamadas ilimitadas entre su fijo y su preferido inscrito, **una vez reciba en su**





**número móvil el mensaje de texto de confirmación: “La línea 3xx xxxxxx ha sido incluida en tu plan familia. Disfruta de llamadas ilimitadas a este número. Consulta servicio en línea o #450”.** Este mensaje se utilizará temporalmente para los servicios Preferido Fijo+Móvil y Plan Familia, sin embargo el servicio Preferido Fijo+Móvil no tiene asistencia a través del #450, sino que la asistencia se realizará a través de la línea 018000930930.

- En el mensaje que el cliente escucha al marcar #450, se identifica el siguiente recordatorio para informar al cliente, con el servicio Preferido Fijo+Movil, cómo realizar solicitudes sobre el servicio: **“Si has inscrito tu preferido fijo más móvil y tienes alguna solicitud, marca la línea 018000930930”.**
- Es posible realizar cambio del número preferido móvil movistar, si el cliente lo requiere y estas solicitudes se atenderán en la línea 018000930930, la frecuencia con que se puede realizar el cambio es una vez cada dos meses y esta modificación tendrá un costo de \$3.000, el cual se incluirá en la siguiente factura del cliente. El número que se puede cambiar es el preferido móvil, el número fijo siempre será el mismo.
- En caso que el cliente solicite cambio de número fijo o traslado que implique un cambio de su número fijo, deberá activar nuevamente su servicio Preferido Fijo+Móvil, para asociar el número móvil movistar a su nuevo número fijo.
- **Las llamadas ilimitadas entre la línea fija y el preferido móvil solo serán gratuitas dentro del territorio nacional,** cuando el móvil active el roaming las llamadas desde el exterior tendrán cobro.
- Cuando el cliente solicite la baja del servicio recibe el siguiente mensaje en su preferido móvil: “La línea 31xxxxxxx ha sido retirada del plan familia al cual perteneces, las llamadas a este número se cobraran a la tarifa vigente de tu plan”.
- Se excluyen para registro como número Preferido Fijo+Móvil Movistar, las líneas móviles que tengan los planes de voz y datos relacionados en la siguiente tabla:

Cod.Plan	Descripcion Plan
2R	SUPER PLAN 1175 CONTROL
2B	SUPER PLAN 170 CONTROL
2S	SUPER PLAN 1510 CONTROL

<b>2X</b>	SUPER PLAN 2015 CONTROL
<b>MN</b>	PREPAGO MOVISTAR Y FIJOS CDMA
<b>K7</b>	PREPAGO TODO DESTINO CDMA
<b>K2</b>	PREPAGO MOVISTAR Y FIJOS CDMA
<b>M5</b>	PREPAGO MOVISTAR Y FIJOS CDMA
<b>K3</b>	PREPAGO TODO DESTINO CDMA
<b>MV</b>	PREPAGO MOVISTAR Y FIJOS CDMA
<b>216</b>	GRUPO VPN
<b>VG</b>	DATOS VERTICALES CONTROL 50 MB
<b>VH</b>	DATOS VERTICALES CONTROL 100MB
<b>VI</b>	DATOS VERTICALES CONTROL 15 MB
<b>VB</b>	DATOS VERTICALES CONTROL 2 MB
<b>VE</b>	DATOS VERTICALES CONTROL 10 MB
<b>SV</b>	VERTICALES CTRL 15MB DCTO15
<b>VA</b>	DATOS VERTICALES CONTROL 1 MB
<b>UV</b>	VERTICALES CTRL 100MB DCTO5
<b>VM</b>	VERTICALES CTRL 5MB DCTO5
<b>VP</b>	VERTICALES CTRL 10MB DCTO5
<b>VQ</b>	VERTICALES CTRL 10MB DCTO15
<b>VW</b>	VERTICALES CTRL 10MB DCTO28
<b>VS</b>	VERTICALES CTRL 50MB DCTO5
<b>VU</b>	VERTICALES CTRL 50MB DCTO5
<b>VV</b>	VERTICALES CTRL 50MB DCTO28
<b>KV</b>	VERTICALES CTRL 1MB DCTO28
<b>NV</b>	VERTICALES CTRL 2MB DCTO5
<b>OV</b>	VERTICALES CTRL 2MB DCTO15
<b>QJ</b>	VERTICALES CTRL 2MB DCTO28
<b>RV</b>	VERTICALES CTRL 15MB DCTO5
<b>YV</b>	VERTICALES CTRL 100MB DCTO15
<b>ZV</b>	VERTICALES CTRL 100MB DCTO28
<b>VC</b>	DATOS VERTICALES CONTROL 3 MB
<b>HV</b>	VERTICALES CTRL 1MB DCTO5

JV	VERTICALES CTRL 1MB DCTO15
NY	CHEVYSTAR CONTROL AJUSTE
VN	VERTICALES CTRL 5MB DCTO10
YG	POSTPAGO CHEVYSTAR CONTROL
VJ	VERTICALES CTRL 3MB DCTO5
VO	VERTICALES CTRL 5MB DCTO20
TV	VERTICALES CTRL 15MB DCTO28
VL	VERTICALES CTRL 3MB DCTO20
VD	DATOS VERTICALES CONTROL 5 MB
VK	VERTICALES CTRL 3MB DCTO10
MY	CHEVYSTAR 2MB
OY	CHEVYSTAR LINEA NUEVA 2MB
GY	CHEVYSTAR CONTROL

**OFERTA DIFERENCIAL INTERNET FIJO MOVISTAR PARA SECTORES SELECCIONADOS EN CALI.**

- Oferta aplica para la ciudad de Cali (Código DANE 76001000) en conjuntos residenciales, casas y edificios seleccionados en el SUR de la ciudad desde la Calle 80. Ejemplo, disponible para algunos hogares en: Cañas Gordas, Ciudad Jardín, Valle de Lili, Bochalema, Luz Mery Tristan, entre otras.
- La oferta está sujeta a confirmación de aprobación del sector donde aplica, de cobertura y de disponibilidad técnica. (Por tratarse de una oferta diferencial que aplica por sectores en la ciudad).
- Esta oferta se ofrece únicamente por asesores autorizados e identificados de Movistar presentes en la zona (Representante de la Agencia Skyone). Consulta los servicios y tarifas de la oferta únicamente con el asesor.
- Oferta NO disponible en Centros de Experiencia, Call Center IN & OUT, es decir no se ofrece en líneas de servicio 018000, ni hay agentes de servicio de estas líneas llamando a los clientes para ofrecerla.
- Oferta aplica a clientes Nuevos para adquisición de Dúo de productos de línea fija más internet fijo movistar ó Trío de productos de línea fija más internet fijo más televisión movistar.
- Oferta aplica a clientes actuales de línea fija Movistar para adquisición de Dúo de productos (línea fija actual más internet fijo movistar), y/o TRIO de productos (línea fija Movistar, más internet fijo Movistar, más Televisión Movistar).
- Oferta No disponible para clientes actuales de Dúo de productos (línea fija Movistar más internet fijo Movistar), ni para clientes con Trío de productos (línea fija Movistar, más internet fijo Movistar, más Televisión Movistar).

- Oferta aplica en sectores seleccionados de estratos residenciales 3, 4, 5 y 6.
- Aplica únicamente servicio de Telefonía con Línea Fija con voz Local Ilimitada. El servicio Preferido Fijo+Móvil se contrata y paga por aparte. Para Ilimitado Nacional el precio del Dúo ó Trio cambia.
- Aplica para las velocidades de internet fijo de 5, 7 ,9, 12 y 15 Megas, según disponibilidad técnica.
- La promoción consiste en otorgar tarifas especiales desde \$43.900 (tarifa de referencia para Dúo de 1MB con voz local ilimitada y servicio de preferido fijo+móvil en estrato 3) ya aplicados subsidios y exenciones de IVA, según la combinación de multiproducto que el cliente escoja.
- La oferta no contempla beneficios adicionales de otras ofertas independientes vigentes.
- El cliente podrá adicionar cualquiera de los SVA (servicios de valor agregados) de internet banda ancha disponible como complemento a su servicio, pagando el costo adicional de su mensualidad según corresponda. Ej: Centro de seguridad, Portal educativo, Preferido Fijo + Móvil, etc.
- Los clientes pueden conformar Dúo si tienen línea fija Movistar actual, con esta oferta especial únicamente si adquiere el servicio de internet fijo Movistar.
- Los clientes pueden conformar Trio si tienen línea fija Movistar actual, con esta oferta especial únicamente si adquieren los servicios de internet fijo Movistar y TV.
- Aplica cláusula de permanencia mínima de 12 meses.

## **POLÍTICAS DEL SERVICIO DE TELEVISIÓN EN PAQUETES**

- El plan de TV Zafiro o Diamante incluyen 1 decodificador estándar gratis. Si cliente adquiere el servicio de TV sólo con 1 decodificador y es HD, éste se asume como el incluido.
- Para las localidades donde hay cobertura de HD y el cliente contrata plan Diamante o Diamante Plus o Diamante Total, el decodificador incluido será un decodificador HD.
- Si cliente adquiere el servicio de TV con Paquetes de Televisión en Alta Definición – HD o paquete Diamante Plus o Diamante Total y sólo requiere decodificadores de Alta Definición, se incluye 1 deco HD.
- Se pueden contratar decodificadores adicionales SD o HD por un valor adicional de acuerdo a la oferta vigente. No aplican descuentos sobre el valor de mensualidad de decodificadores adicionales.
- Un cliente puede solicitar hasta 4 decodificadores adicionales al decodificador incluido (esto significa que puede tener hasta 5 decos máximo). Se permiten máximo 5 decodificadores estándar-SD o 5

decodificadores de alta definición-HD.

- El cliente puede adquirir servicios adicionales de TV como decos SD adicionales, decos HD adicionales, paquetes Premium (HBOMAX, HBO Mini, Moviesty, Moviesty Mini, Plan Cine, Paquetes Adultos Plus y Adultos Total), paquete TV HD Total, HD Plus, por el valor adicional mensual vigente, sujeto a disponibilidad técnica.
- El cliente podrá contratar los paquetes HD con decodificadores HD con PVR (con funcionalidad de grabación) y asumirá adicionalmente a la mensualidad del decodificador el costo de la funcionalidad de grabación, que corresponde a \$6.000 por cada decodificador HD con PVR, independientemente de si el decodificador está incluido en el plan o es adicional.
- Solo se harán visitas técnicas al cliente cuando: se instalen o se requiera algún mantenimiento en decodificadores. El retiro del servicio de TV o sus servicios adicionales no requieren visita técnica. La entrega de los decodificadores al dar de baja el servicio, debe hacerse en el Centro de Recolección de Equipos más cercano el cual podrá confirmar el cliente en la línea de servicio al cliente.
- El cobro de cargos de instalación del servicio se realizan por una única vez, en caso que el cliente no desee estar sujeto a Cláusula de permanencia.
- La instalación de cada decodificador genera un cobro, sin embargo para la instalación inicial del servicio de TV sólo se generará un cobro de instalación de decodificador independientemente de los decodificadores que el cliente contrate.
- Si un cliente solicita decodificadores adicionales posteriormente a la instalación del servicio, se cobrará por cada decodificador adicional que solicite.
  - Clientes con planes de oferta antigua como Control y Especial pueden contratar los nuevos SVAs: HD Plus, HD Total, Paquetes Premium y Canales de Audio.
  - Clientes con planes de la oferta antigua como Familiar y Premier, para poder tener los nuevos SVAs: HD Plus, HD Total, Paquetes Premium y Canales de Audio, deben cambiar su plan a cualquiera de los disponibles de la nueva oferta: Zafiro, Diamante, Diamante Plus o Diamante Total.
  - Clientes en planes de la oferta antigua que incluyen Temáticos, para poder tener los nuevos SVAs: HD Plus, HD Total, Paquetes Premium y Canales de Audio, deben cambiar su plan a cualquiera de los disponibles de la nueva oferta: Zafiro, Diamante, Diamante, Diamante Plus o Diamante Total.

## **POLÍTICAS DEL SERVICIO DE TV INDIVIDUAL**

- Las condiciones de servicio de TV Sola aplican para clientes nuevos o existentes que tengan sólo el servicio de televisión.
- Los planes de Televisión Sola incluyen 1 decodificador estándar gratis. Y su instalación tiene costo. Se pueden contratar decodificadores adicionales por un valor adicional de acuerdo a la oferta vigente. No aplican descuentos sobre el valor de decos adicionales.
- Para las localidades donde hay cobertura de HD y el cliente contrata plan Diamante o Diamante Plus o Diamante Total, el decodificador incluido será un decodificador HD.
- Para clientes que adquieran planes Diamante Plus o Diamante Total o paquetes de TV HD Plus o HD Total, entre el 19 de enero y hasta el 31 de Julio de 2015, tendremos un beneficio especial y es instalar los decodificadores sin ningún costo.
- Si cliente adquiere el servicio de TV con Paquetes de Televisión en Alta Definición – HD y sólo requiere decodificadores de Alta Definición, se incluye 1 deco HD. Se pueden contratar decodificadores adicionales por un valor adicional de acuerdo a la oferta vigente. No aplican descuentos sobre el valor de decos adicionales.
- Un cliente puede solicitar hasta 4 decodificadores adicionales al decodificador incluido (esto significa que puede tener hasta 5 decos máximo). Se permiten máximo 5 decodificadores estándar-SD o 5 decodificadores de alta definición-HD.
- El cobro de cargos de instalación del servicio se cobran por una única vez, en caso que el cliente no desee estar sujeto a Cláusula de permanencia.
- La instalación de cada decodificador genera un cobro, sin embargo para la instalación inicial del servicio de TV sólo se generará un cobro de instalación de decodificador independientemente de los decodificadores que el cliente contrate.
- El cliente puede adquirir SVAs de TV como decos adicionales, paquetes Premium (HBOMAX, HBO Mini, Moviecity, Moviecity Mini, Plan Cine y Paquetes Adultos Plus o Adultos Total), paquetes de TV de alta definición-HD(HD Total, HD Plus), decodificadores estándar o de alta definición, por el valor adicional mensual vigente, sujeto a disponibilidad técnica. Lo descuentos por empaquetamiento no aplican sobre estos productos.

- El cliente podrá contratar los paquetes HD con decodificadores HD con PVR (con funcionalidad de grabación) y asumirá adicionalmente a la mensualidad del decodificador el costo de la funcionalidad de grabación, que corresponde a \$6.000 por cada decodificador HD con PVR, independientemente de si el decodificador está incluido en el plan o es adicional.
- Solo se harán visitas técnicas al cliente cuando: se instalen o se requiera algún mantenimiento en decodificadores.
- Las visitas técnicas tendrán sólo si son derivadas de solicitud del cliente que no corresponda a atención de fallas con el servicio.
- El retiro del servicio de TV o sus servicios adicionales no requieren visita técnica. La entrega de los decodificadores al dar de baja el servicio, debe hacerse en el Centro de Recolección de Equipos más cercano el cual podrá confirmar el cliente en la línea de servicio al cliente, de no hacer la devolución del mismo la Empresa podrá cobrar el valor correspondiente al decodificador.
- Si cliente ya tiene el servicio de TV instalado y requiere cambiarse de plan, aplican las condiciones para cambio vigentes sobre los mismos y específicamente las siguientes según la facilidad técnica de la oferta actual:
  - Clientes con planes de oferta antigua como Control y Especial pueden contratar los nuevos SVAs: HD Plus, HD Total, Paquetes Premium y Canales de Audio.
  - Clientes con planes de la oferta antigua como Familiar y Premier, para poder tener los nuevos SVAs: HD Plus, HD Total, Paquetes Premium y Canales de Audio, deben cambiar su plan a cualquiera de los disponibles de la nueva oferta: Zafiro, Diamante, Diamante Plus o Diamante Total.
  - Clientes en planes de la oferta antigua que incluyen Temáticos, para poder tener los nuevos SVAs: HD Plus, HD Total, Paquetes Premium y Canales de Audio, deben cambiar su plan a cualquiera de los disponibles de la nueva oferta: Zafiro, Diamante, Diamante, Diamante Plus o Diamante Total.
- Descuentos especiales sobre convenios que haya establecido la Empresa, aplican sobre la renta de los planes pero no aplican sobre valores de instalación ni cobros no recurrentes.
- Específicas para venta del servicio Movistar TV a clientes de segmento Pymes, Negocios o Empresas.
  - Los paquetes Premium Plan Cine, HBO Mini y HBO Max no se ofrecen a todos los clientes en segmentos de Pymes, Negocios o Empresas debido a ciertas cláusulas del contrato actual con el programador (HBO) que restringe la exhibición de sus contenidos en establecimientos públicos.
  - Para los segmentos de Pymes, Negocios o Empresas, cada habitación con



servicio de TV (hoteles, clínicas, hospitales o similares) debe contratar un servicio de TV individual.

- En los segmentos Pymes, Negocios o Empresas se venderá TV a precio de TV Individual.
- Por limitaciones técnicas la señal del paquete HBO MAX no está disponible desde el 13 de junio en San Andrés y Providencia.

### **OFERTA ESPECIAL MOVISTAR TV PARA CANAL ON LINE**

Los clientes que adquieran el servicio Movistar TV Zafiro a través de la página web tienda en línea, tendrán un descuento en el cobro de instalación de los decodificadores, correspondiente a \$24.900 IVA incluido, aplica para las localidades con cobertura del servicio Movistar TV.