

## TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SITIO WEB Y DE LA APP DEL SERVICIO MOVISTAR PLAY

### **Objeto y aceptación de términos y condiciones.**

Las presentes condiciones regulan la prestación del servicio de video Movistar PLAY (en adelante, el servicio Movistar Play) de propiedad de Colombia de Telecomunicaciones S.A. ESP (en adelante, Movistar o La Empresa), el cual se regirá por los siguientes términos y condiciones: El acceso al servicio Movistar Play atribuye la condición de Cliente del mismo e implica la aceptación plena y sin reserva de todos los términos y condiciones que se encuentren vigentes en el momento mismo en que el Cliente acceda al servicio Movistar Play, o descargue la app de igual nombre. La Empresa se reserva la facultad de efectuar, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso, modificaciones respecto a la información contenida en el sitio web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co) así como a los presentes términos y condiciones. Las modificaciones que se hagan producirán efecto en forma inmediata a su incorporación a los presentes Términos y Condiciones..

A continuación, los términos y condiciones generales de uso del sitio web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co), la aplicación Movistar Play y del servicio Movistar Play:

### **Descripción del servicio.**

El servicio Movistar Play permite visualizar, desde cualquiera de los dispositivos autorizados según se describe en [www.movistar.co](http://www.movistar.co) en modo streaming, un amplio catálogo de películas, series, publicidad y otros contenidos digitales, mediante el pago de una mensualidad por el acceso a una determinada selección de los mismos. El acceso a contenidos bajo demanda (por ejemplo: alquiler de películas, contenido de adultos, series etc.), permitirá al cliente visualizar los contenidos contratados, de forma ilimitada durante el periodo de vigencia y por la tarifa indicada al contratar cada contenido bajo demanda.

En el acceso web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co) se incluye una descripción actualizada de los contenidos del servicio y se permite contratar los contenidos digitales bajo demanda. El número de contenidos bajo demanda a los que podrá acceder el CLIENTE durante cada mes del año, será establecido por Movistar. En la página web [www.movistar.co](http://www.movistar.co) el CLIENTE podrá modificar o dar de baja las suscripciones vigentes.

Los CLIENTES de Movistar Play que adicionalmente tengan contratado el servicio de televisión de Movistar, podrán acceder a través de Movistar Play a canales en vivo y contenido On Line de los proveedores de contenidos. Movistar definirá la cantidad de canales en vivo y canales On Line disponibles de acuerdo con el plan contratado por el CLIENTE y podrán modificarse según los cambios de la oferta. La posibilidad de ofrecer o no canales On Line dependerá de los acuerdos con los proveedores de contenidos y las definiciones comerciales de la Empresa.

### **Dispositivos autorizados.**

El cliente podrá vincular a su cuenta de usuario hasta 5 dispositivos: PC, Tablet y Smartphone, según se describen sus características a continuación:

- PC: Windows & MAC con sus navegadores: Chrome 60.x+, Safari v6+
- Dispositivos Android: Android 5.0 o superior con procesador 1Ghz 512 Mb o superior. No se soportan dispositivos no firmados por Google y/o rooteados.
- Dispositivos IOS: iPhone 5 en adelante. iPad.
- Windows Phone 8 y Windows 10
- Smart TVs Samsung y LG modelos 2016/2017/2018

Continuamente se están realizando mejoras y actualizaciones de la aplicación certificando nuevos dispositivos, por lo que Movistar publicará la información en la página web [www.movistar.co](http://www.movistar.co)

El registro de un dispositivo autorizado se produce con el acceso al servicio desde dicho dispositivo, introduciendo el usuario y contraseña del cliente.

### **Requerimientos, Condiciones y limitaciones de uso.**

Para disfrutar del servicio Movistar Play, el cliente deberá disponer de una conexión a Internet de velocidad mínima de 3Mbps (Megabits por segundo), pudiendo verse afectada la visualización de los contenidos si la calidad de conexión a Internet se ve degradada, así como en caso de utilización de la conexión de forma simultánea por otros usuarios durante la reproducción.

Para visualizar contenido en alta definición (HD) el cliente, debe tener una capacidad de al menos 3Mbps y de 2GB para visualizar contenido en definición estándar (SD).

El servicio permite 5 accesos en diferentes dispositivos con reproducción simultánea en dos de ellos y están limitados al territorio colombiano. Este servicio está dirigido a personas naturales mayores de 18 años sean o no clientes de Colombia Telecomunicaciones. Los clientes de Colombia Telecomunicaciones deben estar segmentados internamente como clientes individuales o residenciales, es decir, no aplica para clientes del sector comercial, empresa, negocios, etc. La Empresa no se responsabiliza por personas que puedan utilizar el servicio empleando la cuenta del titular y sin su supervisión. Está prohibida la exhibición de contenidos en locales públicos o para colectividades en entornos comerciales.

Los propietarios de contenidos usan la tecnología Microsoft PlayReady™ para proteger sus derechos de propiedad intelectual e industrial. El servicio dispone de la tecnología PlayReady para proteger ciertos contenidos. En el caso de fallo de dicha tecnología, los propietarios de contenidos podrán requerir que el servicio restrinja o impida el acceso a los contenidos objeto de protección en determinados dispositivos o aplicaciones Software. El cliente podrá ser requerido para actualizar la tecnología PlayReady. Si el cliente rechaza dicha actualización no podrá acceder a los contenidos que la requieran.

### **Canales de atención y venta.**

El cliente podrá solicitar la suscripción al servicio a través del canal de venta: <http://www.movistar.co>, la línea de atención es 018000930930.

El cliente podrá solicitar máximo 2 suscripciones al servicio, teniendo en cuenta que sólo se permitirá una cuenta de usuario por suscripción y por cada una recibirá una factura.

El cliente deberá suministrar una cuenta de correo electrónico propia a través de la cual se realizará la confirmación de creación de su suscripción, para su correspondiente activación y en la cual recibirá todas las notificaciones por parte de Movistar.

El cliente acepta inicio de cobro del servicio a partir de la confirmación de creación de su cuenta y éste se facturará de manera anticipada.

**Contratación de Servicios Add On:** Se denominan así los servicios que se ofrecen de plataformas de terceros (por ejemplo: Fox Premium a través de la app o de la página web de Fox). Los clientes de Movistar Play podrán contratar tales servicios a la tarifa vigente al momento de la adquisición, los cuales se cobrarán como un cargo adicional en la factura mensual de Movistar Play o con pago directo al tercero si tal opción se encuentra disponible al momento de la contratación de dichos servicios.

El cliente también podrá acceder directamente a la plataforma o app del tercero y estará sujeto a la disponibilidad y continuidad del funcionamiento de dicha plataforma.

### **Opciones de pago de Movistar Play.**

1. Pago con cargo a Factura de servicios:
2. Pago con cargo a Tarjeta de Crédito siempre que la opción de contratación del servicio y proceso de domiciliación de pago con su tarjeta de crédito esté habilitada y el proceso lo realice directamente el cliente. El servicio se contrata a través de la Tienda Web en [www.movistar.co](http://www.movistar.co)

El cliente asociará el servicio a una tarjeta de crédito para el pago de la suscripción mensual y los alquileres realizados.

La factura mensual se enviará al correo electrónico señalado al momento de la compra de Movistar Play. Si el cliente no desea continuar con el pago domiciliado a su tarjeta de crédito deberá solicitar la cancelación del servicio y posterior a su cancelación, pedir la activación nuevamente.

Si forma parte de la oferta realizada al Cliente al hacer la solicitud del servicio. mensualmente antes del corte del cliente, Movistar validará si el cliente cuenta con productos móviles o fijos activos para así aplicar el descuento ofrecido.

### **Modificación del servicio.**

Movistar podrá modificar el servicio por los siguientes motivos: Variaciones en las características técnicas de los equipos o redes, cambios tecnológicos que afecten al producto, variaciones de las condiciones económicas existentes en el momento de la contratación del servicio, cambios en los acuerdos con los proveedores de contenido, redefinición de ofertas disponibles del servicio y evolución del mercado.

Movistar comunicará al cliente la modificación del servicio con un plazo de un (1) mes calendario de antelación respecto del día en que deba ser efectiva dicha modificación. Las facultades de modificación de Movistar no limitan o impiden el derecho de terminación anticipada del contrato, sin penalización alguna por este motivo y sin perjuicio de otros compromisos adquiridos por el cliente.

El cliente igualmente acepta que de solicitar algún cambio de su oferta perderá los beneficios asociados a la oferta de Movistar Play contratada en su momento y aplicarán los nuevos beneficios que le brinde la oferta que adquiera. De igual forma ocurre cuando la suscripción del servicio se entrega a los clientes como beneficio de un paquete asociado a los servicios Movistar Fijos o Móviles, en cuyo caso aplicarán las respectivas condiciones de la oferta para el beneficio entregado y dicho beneficio podrá modificarse sin que haya lugar a contraprestación, indemnización o pago alguno a favor del CLIENTE. La descripción de las ofertas vigentes para adquirir el servicio Movistar Play estará disponible en la página [www.movistar.co](http://www.movistar.co)

### **Derechos de propiedad intelectual.**

Las marcas, avisos, nombres comerciales, propaganda comercial, dibujos, diseños, logotipos, textos, etc., que aparecen en este Portal [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co) son de exclusiva propiedad de La Empresa, o de terceros que de manera previa y expresa han autorizado a ésta para su uso. Queda prohibido cualquier uso o explotación por cualquier medio, sin el consentimiento previo y por escrito de La Empresa, de cualquier contenido incluido en el Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co) en especial de las marcas Telefónica, Movistar y Telecom. El diseño y contenido del Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co) se encuentra protegido de conformidad con lo establecido por las normas nacionales e internacionales de protección de la Propiedad Industrial y del Derecho de Autor, quedando prohibido: modificar, copiar, distribuir, transmitir, desplegar, publicar, editar, vender, o de cualquier forma explotar el diseño y contenido del Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co)

### **Exclusión de garantías y de disponibilidad.**

La Empresa no garantiza la disponibilidad y continuidad del funcionamiento del Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co) y de los Servicios del Portal pues el mismo está en continua actualización, y en consecuencia no garantiza que dicho Portal operará de manera permanente y libre de fallas, ni asumirá responsabilidad alguna por los daños sufridos por el Cliente por el no uso o imposibilidad de uso de la información o servicios prestados a través del Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co) como tampoco se responsabiliza de cualquier daño o perjuicio en el software o hardware del Cliente, que se derive del acceso a su publicación digital o del uso de información o aplicaciones en ella contenidas. La Empresa no será responsable de posibles daños o perjuicios que se puedan derivar de interferencias, omisiones, interrupciones, virus informáticos o desconexiones del Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co) por cualquier causa, incluidas causas ajenas a La Empresa. La Empresa tampoco será responsable por los problemas técnicos que pudieran afectar el normal funcionamiento del Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co). El Cliente asumirá toda la responsabilidad por la interpretación y el uso de la información contenida en el Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co) y también será responsable de la violación de derechos patrimoniales y personales de terceros y/o en contra de la moral y buenas costumbres o el orden público, que de cualquier forma puedan dañar, impedir la normal utilización, inutilizar, sobrecargar o deteriorar el Portal Web de Movistar Play, y los Servicios por parte de los Usuarios. De la misma manera La Empresa no se hace responsable por la confiabilidad o utilidad de los servicios prestados por terceros a través del Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co)

## **Sitios vinculados.**

El Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co) podrá contener vínculos (“links”) a otros sitios en Internet que permiten al Cliente tener acceso a ellos, pero de ninguna manera puede derivarse para La Empresa responsabilidad alguna en relación con la calidad de los productos o servicios ofrecidos en el sitio al que se hace el vínculo o por las transacciones que llegue a efectuar el Cliente en dichos lugares de la red.

## **Productos y servicios ofrecidos.**

Los productos y/o servicios y precios incluidos en el Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co) están dirigidos al público en general como personas indeterminadas, y por consiguiente será necesaria siempre una confirmación y aceptación por parte de La Empresa tanto de la orden de compra como del pago realizado por el Cliente, momento en el cual se expedirá la correspondiente factura y se entenderá los términos y condiciones.

## **Registros e inscripciones de los Usuarios.**

El acceso al Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co) no está sujeto a un registro por parte del Cliente, pero si deberá estar suscrito al Servicio Movistar Play. No obstante, el acceso a la reproducción de contenidos del Portal sólo se permitirá mediante registro previo. En este evento, el Cliente garantiza la veracidad y exactitud de los datos registrados, y se compromete a:

- Comunicar puntualmente los cambios que de ellos se produzcan de forma que los mismos permanezcan actualizados en todo momento.
- No utilizar su cuenta de usuario con fines o actividades diferentes para los creados inicialmente.
- Conservar con diligencia y guardar con absoluta confidencialidad la contraseña, evitando que otras personas tengan acceso a la misma, y comunicar inmediatamente a La Empresa su sustracción y/o pérdida y, en general, cualquier uso indebido de su cuenta de usuario por terceras personas.
- No copiar o alterar las páginas o contenidos que La Empresa ofrece en Internet, o asociarlos a otras páginas de Internet.

## **Violación a estos términos y condiciones.**

La Empresa podrá llevar a cabo todas las acciones legales que sean necesarias para remediar cualquier violación a los presentes Términos y Condiciones de uso del Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co) incluso el de restringir el acceso a este sitio a determinados Usuarios.

## **Información personal / Protección de la misma.**

Toda aquella información que proporcione el Cliente a través del Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co) se encontrará asegurada por una clave de acceso. La responsabilidad de mantener el secreto de la clave

recae directamente sobre el Cliente. El Cliente acepta expresamente equiparar jurídicamente el uso de las claves a su firma, de forma que las compras, transacciones, accesos y/o consultas realizadas se reputarán en todo caso como válidas, y se entenderá que han sido cursadas por el Cliente, produciendo plenos efectos jurídicos. El Cliente se compromete a preservar la confidencialidad de la contraseña. En caso de pérdida, sustracción o cualquier hecho que pudiera afectar a su confidencialidad, el Cliente deberá de forma inmediata proceder a generar una nueva clave para el acceso y utilización del Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co). La Empresa quedará exonerada de toda responsabilidad por las transacciones efectuadas en el lapso de tiempo en que estuvo expuesta la información.

### **Tratamiento y Protección de Datos de Carácter Personal.**

El Cliente autoriza a La Empresa (Av. Suba No.114 A-55 de Bogotá, tel. 091 7050000) para recolectar, almacenar, conservar, usar, suprimir, actualizar, compartir y circular a terceros, sus datos personales de orden demográfico, económico, biométricos, de servicios, comercial y de localización; para obtención y suministro de información relativa al cumplimiento de sus obligaciones y el cálculo de riesgo económico o crediticio (de manera irrevocable), la publicación de directorios telefónicos, la prevención y control de fraudes, y para beneficio propio o de terceros con los que La Empresa haya celebrado convenio para envío y recepción de cualquier tipo de información, con fines comerciales o publicitarios en Colombia o en el exterior. La información para el cálculo de riesgo crediticio podrá ser consultada en cualquier operador de banco de datos, por las entidades financieras con las cuales La Empresa celebre convenios comerciales en favor de los titulares. El titular de los datos tiene derecho de conocer, actualizar, rectificar, suprimir los datos, y revocar la autorización salvo las excepciones legales. Los datos biométricos son datos sensibles y el Cliente no está obligado a autorizar su tratamiento. Estos serán usados para verificación de identidad y suscripción de contratos. Los datos personales serán tratados de conformidad con la Política para el Tratamiento de Datos Personales de Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP, la cual se encuentra disponible en [www.movistar.co](http://www.movistar.co)

Al aceptar las presentes condiciones generales que el Cliente debe conocer, cada vez que ingrese al Portal Web [www.movistarplay.co](http://www.movistarplay.co) el Cliente está aceptando que podrá recibir información comercial o publicitaria sobre los productos, bienes y/o servicios de La Empresa o de terceros, en esta u otras páginas en las que navegue.

### **No Confidencialidad.**

El Cliente entiende y acepta que Movistar tomará la dirección de su correo electrónico como la ID de su usuario y aprueba que esta información sea considerada como pública y aparezca al público cada vez que usted realiza una publicación. Movistar sugiere al Cliente que no incluya información personal adicional, como su nombre y apellido, número telefónico o domicilio, en las publicaciones que realice.

Igualmente, el Cliente de Movistar Play conoce y acepta que Movistar podrá utilizar tecnologías que le permiten conocer y almacenar información de sus visitas a Movistar Play, del uso que hace del navegador del sitio, de los dispositivos desde los que accede a Movistar Play, de los eventos que descarga o que contrata, y en general de sus actividades dentro de Movistar Play; y que podrá emplearlos para identificar a sus suscriptores y usuarios e identificar su preferencias e intereses dentro del sitio, para emitir reportes informativos, para enviarles publicidad propia o de terceros con los que haya celebrado acuerdos para el efecto, para prevención de fraudes y usos no autorizados del servicio,



y para realizar estudios de mercado y en general para llevar a cabo las demás actividades que deba desplegar la empresa para mejorar su experiencia en Movistar Play o en razón de su uso.

De la misma manera, el Cliente entiende que terceros, con o sin conocimiento y autorización de la empresa, pueden tener acceso a la misma información como consecuencia del uso de tecnologías que permiten rastrear los accesos del usuario a Movistar Play.

### **Jurisdicción.**

Todos aquellos Clientes que ingresen a este sitio aceptan someterse a la legislación de la República de Colombia y a la jurisdicción de los juzgados y tribunales con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C.