

Términos y condiciones Movistar Preferencial - Pospago y Full Hogar

El programa de fidelización Movistar Preferencial premia tu fidelidad brindándote beneficios en atención, importantes descuentos en marcas aliadas, invitaciones especiales a eventos y actividades, productos Movistar como obsequio y mucho más.

Movistar Preferencial está dirigido a clientes naturales con líneas pospago o cuenta control y/o productos fijos, como banda ancha, fibra óptica, televisión y línea básica. Las líneas Prepago se encuentran en Movistar Preferencial Prepago.

En el mes de enero de 2019 Movistar Preferencial se agrupa en dos niveles teniendo en cuenta tu comportamiento de pago y facturación anual*, de diciembre de 2017 hasta noviembre de 2018:

- Black: facturación anual igual o mayor a \$1.500.000
- Gold: facturación anual menor a \$1.500.000

*En la facturación anual no se tiene en cuenta la compra de teléfonos celulares, teléfonos fijos y computadores.

Conoce cómo estás categorizando ingresando a Mi Movistar, descargando la app Mi Movistar en el botón “Más” o enviando desde tu línea Movistar un mensaje de texto con la palabra “PREFERENCIAL” al 85200 y de inmediato recibirás respuesta. Recuerda que para ser cliente Black debes ser cumplido en tus pagos y no estar reportado en centrales de riesgo. Una vez ingreses al programa en enero, permanecerás con tu misma categoría durante todo el año. Tu nivel podrá actualizarse únicamente cuando se reevalúen las categorías en enero de cada año o al cumplir alguna de las siguientes condiciones:

- Cliente individual que compre un plan Pospago igual o mayor a \$127.900 mes. Podrás comenzar a disfrutar los beneficios desde el décimo (10) día hábil después de la activación de la línea. Aplica desde enero 1 de 2019. El beneficio de bono de

descuento para renovación y/o reposición de equipos celulares, no aplica para clientes Black que hayan ingresado al programa durante 2019.

- Clientes residenciales que adquieran plan Full Hogar Trio con Fibra Óptica o Full Hogar Dúo con Fibra Óptica desde 20 Megas de Internet. No aplica para Barranquilla y Bucaramanga. Podrán comenzar a disfrutar de los beneficios al décimo (10) día hábil del mes siguiente a la instalación de la Fibra Óptica. Aplica desde febrero 1 de 2019. El beneficio de bono de descuento para renovación y/o reposición de equipos celulares no aplica para clientes Black que hayan ingresado al programa durante 2019.

Los clientes nuevos, que no cumplan con alguna de las condiciones anteriores, ingresarán directamente al programa en el nivel Gold, y podrán comenzar a disfrutar de sus beneficios desde el décimo (10) día hábil del mes siguiente a su activación.

Movistar periódicamente podrá revisar el programa Movistar Preferencial, 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.

Alianzas

- Todos los clientes de los niveles Gold y Black que tengan una línea móvil Movistar podrán disfrutar de descuentos en marcas aliadas de categorías como: outfit, turismo; bienestar; entretenimiento y gastronomía.
- Para solicitar el código promocional debes enviar desde tu línea móvil Movistar la palabra clave del establecimiento al código 85200. Para identificar la palabra clave ingresa a <http://www.movistar.co/web/preferencial/alianzas>
- 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 <http://www.movistar.co/web/preferencial/alianzas>

Obsequios Preferencial

Movistar Preferencial podrá obsequiarte en cualquier momento alguno de los siguientes beneficios Movistar, cuando te llegue comunicación previa del mismo:

Para disfrutar el beneficio debes:

- Estar calificado como cliente Black. En Mi Movistar podrás enterarte si eres Black. También podrás enviar vía mensaje de texto la palabra “PREFERENCIAL” al 85200 y de inmediato recibirás respuesta.
- Estar al día en tus pagos
- No estar reportado 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.

Los beneficios que podrías llegar a recibir son:

Repetidor WiFi

- Movistar se reservará el derecho de seleccionar los beneficiarios de este obsequio.
- Beneficio válido desde febrero de 2019 hasta agotar existencias.
- Para disfrutar de este beneficio debes tener activo un producto de internet mayor a 5 Megas de internet contratadas.
- No aplica para clientes con Fibra Movistar.
- Aplica para clientes que reciban la comunicación previa sobre el repetidor WiFi como obsequio vía mensaje de texto y/o correo electrónico.
- Para recibir el Repetidor WiFi debes diligenciar el formulario que Movistar te enviará en la comunicación. Llena en su totalidad la información que se solicite y no olvides dar clic en “enviar”. El beneficio será entregado sin ningún costo.
- Si pasados 10 días hábiles después del envío del formulario no has completado tu información perderás tu obsequio.
- El repetidor WiFi se entrega únicamente al titular del servicio quien debe ser la misma persona que lo solicite a través del formulario que le ha sido enviado. En caso de que no coincida el titular y el solicitante, no le será enviado el obsequio.

- Este beneficio se entregará exclusivamente en las ciudades Principales dentro del perímetro urbano, no aplica para direcciones fuera del perímetro urbano ej: para veredas, corregimientos ni KM.
- La entrega se realizará únicamente al titular en la dirección registrada en el formulario y en horario hábil (lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m.). En caso de que el titular haya registrado una dirección errónea o incompleta, no podrá modificarla y perderá su beneficio.
- Se realizarán máximo 3 intentos de entrega del repetidor para cada cliente. En caso de no poder entregar satisfactoriamente el obsequio en cualquiera de estos 3 intentos, el cliente perderá este beneficio.
- Si solicitas el Obsequio - repetidor Wifi y no cumples con alguno de los términos y condiciones, este no será enviado.
- Una vez solicites el repetidor, debes esperar entre 3 y 8 días hábiles para recibirlo. En caso de que en ese lapso no sea entregado tu obsequio, nos debes informar a través del correo electrónico MovistarPreferencial.co@telefonica.com, incluyendo los datos que registraste en el formulario.
- El repetidor WiFi tendrá una garantía de diez (10) días hábiles a partir del momento de la entrega.
- En caso de falla el repetidor se cambiará por uno nuevo, si se encuentra dentro del periodo de garantía.
- El Obsequio - repetidor Wifi no contará con soporte técnico.
- La instalación del repetidor es muy fácil, el cliente deberá seguir las instrucciones que le brinda el tutorial en bit.ly/Repetidor_config las cuales le permitirán configurar su repetidor de manera sencilla y disfrutar de su obsequio.

Renovación y reposición

Descuento para renovación de equipos

- Oferta válida por tiempo limitado.
- El bono de descuento aplica para cualquier referencia de equipo que el cliente desee renovar, reponer o para ventas nuevas de Smartphones
- Disponibilidad de equipos y colores sujeto 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, además no se podrá cambiar por dinero en efectivo. Si no se usa la totalidad del bono, no se realizará devolución de dinero ni descuento en siguientes renovaciones y/o reposiciones.
- Válido para la primera renovación o reposición generada en 2019, en caso de no redimir el bono se perderá.
- El descuento será aplicado en el sistema una vez el cliente confirme la reposición de equipo.
- El IVA del equipo no está incluido en el descuento, el cliente deberá asumirlo.
- Máximo dos (2) equipos celulares por redención de este bono.
- Esta oferta aplica solo para clientes Black Movistar que reciban la comunicación previa sobre el bono de descuento vía mensaje de texto y/o correo electrónico.
- Podrá introducirse modificaciones, cambios y/o ajustes en el descuento sin previo aviso.

Envío a domicilios sin costo de renovación o reposición de equipos y/o SIM Card

- La SIM Card y/o el equipo debe ser solicitado a través del #654 y/o canal Online por el titular de la línea categorizada como Black. El envío no tendrá ningún costo.
- La SIM Card y/o el equipo serán entregados exclusivamente en la dirección de facturación al titular de la línea con la cédula original. No se aceptan copias ni poderes firmados y/o autenticados.
- Aplica envío según cobertura en perímetro urbano.

- El tiempo de entrega del equipo y/o SIM Card será entre 2 a 6 días hábiles según la ciudad en la que te encuentres. En caso de no recibir el equipo en los tiempos establecidos, comunícate con el *611
- La SIM Card y/o equipo serán registrada y activadas en el sistema de Movistar entre 24 y 48 horas hábiles después de recibidos.
- Disponibilidad de equipos y colores sujeto a inventario.

Servicio Técnico Móvil

No cobro del diagnóstico

- Los clientes Black que hayan ingresado al taller en Centros de Experiencia o servicio domiciliario a nivel nacional hasta el 31 de diciembre de 2019, 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 el cobro de repuestos.
- Aplica para equipos adquiridos en Movistar de cualquier referencia.
- Máximo dos descuentos en el año 2019.

Recogemos tu equipo a domicilio

- Corresponde a la revisión y/o reparación del equipo celular, solicitando el servicio domiciliario a través del *611.
- Aplica servicio según cobertura del operador logístico.
- Para disfrutar del beneficio debes solicitar el servicio a través de *611 y un operador logístico se encargará de recoger el equipo en la dirección establecida por el titular de la línea.

- Se realizarán máximo dos visitas al cliente para recolección del celular, en caso de no contacto, se cancelará la orden.
- En caso de que requieras un equipo en préstamo durante el periodo de diagnóstico, deberás comunicar al asesor la necesidad del loaner al hacer la solicitud en el *611. En caso de pérdida del equipo 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.

Centros de Experiencia

Agendamiento de citas

- Corresponde a la programación de una visita en los Centros de Experiencia Movistar a nivel nacional a través de la página web www.movistar.co/preferencial. Este beneficio aplica para clientes Black.
- Este beneficio puede ser agendado exclusivamente por el titular de la línea móvil y/o producto fijo, usando su usuario de Mi Movistar.
- El agendamiento de citas aplica dentro del horario de cada uno de los Centros de Experiencia a nivel nacional. Conoce los horarios de nuestras oficinas en http://atencionalcliente.movistar.co/centros_de_experiencia/
- Para programar tu visita deberás diligenciar el formulario completo en la página web y recibirás un correo electrónico con la confirmación del horario de tu agendamiento.
- Solo podrás agendar tu visita en los siguientes 5 días hábiles.
- Al visitar el Centro de Experiencia informa al orientador del punto de atención que tienes una cita agendada.

Movistar Arena

Periódicamente Movistar Preferencial podrá revisar los beneficios en el Movistar Arena 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 producirán efecto en forma inmediata a su incorporación en estos términos y condiciones.

Ser un cliente Movistar Preferencial significa estar categorizado como cliente Black, Preferencial Prepago o Preferencial Empresas y recibir beneficios exclusivos:

Preventa Movistar Arena

- Disfruta de la venta de boletería exclusiva, antes de la venta general para eventos: musicales, deportivos, digitales y/o de entretenimiento presentados en Movistar Arena Colombia.
- Para los clientes Black y Preferencial Empresas el tiempo de duración de la preventa será de 48 horas o hasta agotar existencia, lo que ocurra primero. Los clientes Gold y Preferencial Prepago podrán acceder a la preventa mínimo 24 horas en cada preventa. El inicio del beneficio para clientes Gold y Preferencial Prepago se indicará en los términos de cada evento.
- Son máximo 1.592 boletas por preventa. La cantidad de boletería disponible por tribuna podrá cambiar según cada evento. Ver términos y condiciones exclusivos del evento.
- El precio de la boletería en preventa está sujeto a cada uno de los eventos y sus organizadores.
- Para disfrutar el beneficio debes enviar la palabra **SoyPreferencial** al 85200 durante el periodo determinado de la preventa y recibirás tu código de redención vía mensaje de texto. El código deberás presentarlo en el momento de tu compra durante el periodo de la preventa en puntos autorizados TuBoleta.
- 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.

- Beneficio válido durante 48 horas para clientes Movistar que cumplan alguno de los siguientes criterios:
 - Clientes con líneas móviles de Movistar Preferencial categorizados como: Black. No aplica para clientes con cartera pendiente de 60 días o más.
 - Los clientes que compren o se migren a un nuevo plan Pospago de voz y datos de \$127.900 o más podrán disfrutar los beneficios de ser cliente Preferencial Black. Los nuevos clientes Black podrán comenzar a disfrutar los beneficios desde el décimo (10) día hábil después de la activación de la línea. No aplica para clientes con cartera pendiente de 60 días o más.
 - Usuarios de líneas móviles de Movistar Preferencial Empresas con planes superiores a \$89.900 cargo básico mes. La categoría de los usuarios de las líneas móviles dentro del Programa Movistar Preferencial Empresas se establece de acuerdo con su cargo básico mes. Los usuarios de las líneas móviles categorizados como Movistar Preferencial Empresas se evaluarán periódicamente con el fin de revisar los cambios en su facturación y recomponer la categoría a la que pertenecen.

- Beneficio válido durante 24 horas para clientes Movistar que cumplan alguno de los siguientes criterios:
 - Clientes con líneas móviles de Movistar categorizados como Gold. No aplica para clientes con cartera pendiente de 60 días o más.
 - Línea móvil Preferencial Prepago que haya recargado en el último mes vencido y la suma de sus recargas haya sido de \$25.000 pesos o más.

Conoce cómo estás categorizado ingresando a Mi Movistar, descargando la app Mi Movistar en el botón “Más” o enviando desde tu línea Movistar un mensaje de texto con la palabra “PREFERENCIAL” al 85200 y de inmediato recibirás respuesta.

Fila Preferencial Movistar Arena

Ingresa a través de un **acceso preferencial** a la entrada de los eventos de Movistar Arena Bogotá.

- Si las entradas fueron compradas durante la etapa de preventa de Movistar Preferencial, la boleta tendrá una palabra diferencial que la identifique del resto, permitiendo el ingreso al acceso preferencial. Presenta tu boleta en el ingreso del evento. Exclusivo para clientes con líneas móviles categorizados como Black o Preferencial Empresas. Máximo dos (2) personas por ingreso.
- Si no compraste la boleta en preventa también puedes disfrutar del beneficio al descargar la App oficial de Movistar Arena Bogotá disponible para IOS y Android, y registrarte con tu línea móvil Movistar Black. Entra a la app y presenta la pantalla para tu identificación en el ingreso del evento. Exclusivo para clientes con líneas móviles categorizados como Black. Máximo dos (2) personas por ingreso.

Descuento en bebidas y alimentos

- Recibe el **15% de descuento** en bebidas y alimentos en puntos propios de confitería de Movistar Arena. Válido para clientes categorizados como Black o Preferencial Empresas presentando la boleta de ingreso identificada con la palabra diferencial en los puntos de confitería. Válido exclusivamente para boletas compradas en preventa.
- Si no compraste la boleta en preventa, también puedes disfrutar del beneficio al descargar la App oficial de Movistar Arena Bogotá disponible para IOS y Android, y registrando tu línea móvil Movistar. Esta validación por medio de la App aplica únicamente para clientes Black.

Por medio de la App Movistar Arena los beneficios serán aplicados siempre y cuando el cliente, con productos móviles Movistar, sea reconocido por la misma como cliente Black.

Actividades y juegos

- Aplica para clientes categorizados como Black.
- Para jugar debes tener activo durante la vigencia de la actividad algún servicio de Movistar y estar al día en tu factura.

- Cada actividad especificará en sus términos y condiciones las ciudades y/o regionales a las que aplica.
- 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 esta actividad.

Términos y condiciones

Movistar Preferencial Prepago

Ser un cliente Preferencial Prepago significa que Movistar reconoce tu lealtad y recargas, por eso queremos retribuir tu confianza en nosotros entregándote beneficios diferenciales como:

- 24 horas de preventa de boletería para eventos del Movistar Arena Bogotá.
- Atención preferencial 24/7 con asesores especializados.
- Invitaciones a actividades donde podrás asistir a eventos y/o recibir obsequios.
- Programación de tu visita a cualquier Centros de Experiencia Movistar a nivel nacional a través de la página web www.movistar.co/preferencial para evitar filas.
- Descuentos en marcas aliadas.

¿Cómo ser parte de Movistar Preferencial Prepago?

Para ser cliente Preferencial Prepago debes cumplir con alguna de las siguientes políticas:

- La suma de tu recarga de los últimos tres meses (nov 2018 a enero 2019) debe ser mayor o igual a \$90.000 y debes tener como mínimo una recarga en cada mes. El valor mínimo recargado a tener en cuenta será de \$1.000.
- Si eres cliente Preferencial Black en tus líneas fijas o móviles, tus líneas prepago heredaran la categoría de cliente Preferencial Prepago.

Entérate de si eres cliente Preferencial enviando, desde tu línea Movistar, un mensaje de texto con la palabra “PREFERENCIAL” al 85200 y de inmediato recibirás respuesta.

Ten en cuenta que:

- Las condiciones mencionadas anteriormente serán evaluadas al finalizar el mes de enero de 2019 para conocer que clientes serán “Preferencial Prepago”
- Solo aplica para líneas Movistar Prepago.
- Los clientes identificados como reventa no podrán recibir los beneficios que ofrece el programa.

Movistar periódicamente podrá revisar el programa Movistar Preferencial Prepago y sus categorías con el ánimo de introducir en el mismo: modificaciones, cambios y/o ajustes en beneficio del programa y sus miembros con el fin de permanecer en el mismo o producir retiros del programa. El programa puede ser retirado o modificado por Movistar en cualquier momento, las modificaciones que se hagan al programa producirán efecto en forma inmediata.

¿Por qué puedes salir del programa?

- Cuando la suma de tu recarga de los últimos tres meses es menor a \$90.000.
- Si dejas de recargar en algún mes.
- Si te cambias a Pospago Movistar, en cuyo caso podrías ser beneficiario del programa preferencial para clientes Pospago.