

## Términos y condiciones Movistar Preferencial

### ¿QUÉ ES EL PROGRAMA MOVISTAR PREFERENCIAL?

El programa de fidelización Movistar Preferencial premia tu fidelidad brindándote privilegios como atención preferencial, invitaciones especiales a eventos y actividades, obsequios, descuentos en marcas aliadas y mucho más.

Movistar Preferencial está dirigido a clientes Individuales o Residenciales con líneas pospago o cuenta control y productos fijos residenciales como internet, televisión y línea básica.

El Programa Movistar Preferencial se agrupa en dos niveles teniendo en cuenta los productos contratados por los clientes:

- ✓ **Black:** Clientes con Productos Fijos Hogar residencial (Línea Básica, internet o Televisión) + Móvil pospago.
- ✓ **Gold:** Clientes con Productos Solo Fijos Hogar residencial (Línea Básica, internet o Televisión) o Solo Móvil pospago.

Conoce cómo estás categorizado, ingresando a Mi Movistar, o a la App Mi Movistar en la sección servicios – Movistar Preferencial o enviando desde tu línea Movistar un mensaje de texto al 85200 con la palabra **PREFERENCIAL** 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.

Tu nivel se actualizará cuando el Programa Movistar Preferencial decida reevaluar las categorías o si cumples alguna de las siguientes condiciones podrás convertirte en un cliente Black:

- Clientes individuales que bajo su misma cedula 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 cedula 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.

*\*Para que un cliente se considere convergente por la coincidencia en dirección de sus productos fijos y móviles, la dirección de cuenta de los productos pospago debe ser exactamente la misma de la dirección de instalación del producto fijo en nuestros sistemas. Si deseas actualizar la dirección de los productos pospago debes comunicarte con nuestros canales de atención.*

Los clientes que contraten productos nuevos y no cumplan con alguna de las condiciones anteriores, ingresarán directamente al programa en la categoría **Gold**.

Si un cliente que esta categorizado como Black, cancela la totalidad de sus productos fijos Residencial o la totalidad de sus productos Móviles Pospago, cambiará su categoría a Gold.

No se marcarán los productos/planes de Metrotel y Telebucaramanga.

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.

## Privilegios

Movistar Preferencial podrá obsequiarte en cualquier momento alguno de los Privilegios descritos en este documento, cuando te llegue comunicación previa del mismo:

Para disfrutar el privilegio debes:

- ✓ Verificar para que categoría aplica.
- ✓ 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.
- ✓ Estar segmentado como Residencial o Individual con Productos Residenciales.

**LOS PRIVILEGIOS QUE PODRÍAS LLEGAR A RECIBIR SON:**

### 1. Oferta Exclusiva y beneficios en el cargo básico.

Aplica para clientes categorizados como **Movistar Preferencial Black**, para conocer los privilegios en oferta y Términos&Condiciones debes ingresar al siguiente Link: <https://www.movistar.co/movistar-total?tab=que-es-movistar-total>

### 2. Días Preferenciales

- Aplica para clientes categorizados como **Movistar Preferencial Black**.
- 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 reposición de celular

- Esta oferta aplica solo para clientes **Movistar Preferencial Black** que reciban la comunicación previa sobre el bono de descuento vía mensaje de texto y/o correo electrónico.
- 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.
- La adquisición del celular está sujeta al cupo disponible que tenga el cliente.
- Solo se podrán realizar dos (2) reposiciones al año sobre la misma línea con pago de contado y solo una (1) si el pago es diferido a cuotas.
- 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 2021, 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.
- El cliente podrá enviar la palabra **BONO** al 85200 como mensaje de texto para conocer el valor del descuento.
- Movistar periódicamente revisará la distribución de 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 Preferencial Black** cuentan con atención Preferencial y asesores especializados que atenderán cualquier solicitud que se presente con sus productos fijos o móviles y podrán solicitar información sobre sus privilegios; para acceder a esta atención el cliente debe comunicarse desde su línea Móvil \*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 Preferencial Black** que hayan ingresado su smartphone a taller en Centros de Experiencia Movistar o servicio domiciliario a nivel nacional hasta el 31 de diciembre de 2021, 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 2020.

### Recogemos tu equipo a domicilio

- Aplica para clientes segmentados como **Movistar Preferencial Black**.
- 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 productos pospago, prepago o productos fijos de **todas las categorías del segmento residencial/Individual** (Black, Gold y Prepago) quienes podrán disfrutar descuentos en las marcas aliadas.
- Para obtener el beneficio los clientes con productos 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 productos fijos deben seguir los siguientes pasos: Ingresar a [preferencial.movistar.co](http://preferencial.movistar.co), 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.
- 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: [preferencial.movistar.co](http://preferencial.movistar.co)

## 7. Actividades e invitaciones

- Aplica para clientes categorizados como **Movistar Preferencial Black**.
- 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 Preferencial Black** y **Preferencial Empresas**.
- El tiempo de duración de la preventa será de 48 horas o la acordada con el empresario y 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 Movistar Preferencial **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 Movistar Preferencial 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 presentarlo en el momento de la compra durante el periodo de la preventa en TuBoleta o en canales no presenciales (web – Call center).
- 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 propios del evento.

### Fila Preferencial Movistar Arena

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

- El cliente puede disfrutar el beneficio al descargar la APP Mi Movistar disponible para IOS y Android, y registrarse con su línea móvil Movistar, después ingresar por la opción Cuenta, Servicios y luego **Movistar Preferencial** y mostrar la categoría **Movistar Preferencial Black** como identificación en el ingreso del evento.
- También puede enviar un mensaje de texto, desde su línea Movistar con la palabra **PREFERENCIAL** al 85200 y de inmediato recibirá respuesta de la categoría.

- Las puertas de ingreso Movistar Preferencial están debidamente señaladas. El beneficio es exclusivo para clientes categorizados como **Movistar Preferencial Black**. Máximo cuatro (4) personas por ingreso, incluyendo el cliente Black.

### **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, por la opción Cuenta, Servicios y luego Movistar Preferencial y mostrar su categoría **Movistar Preferencial Black** en los establecimientos autorizados. También puede enviar un mensaje de texto, desde su línea Movistar con la palabra **PREFERENCIAL** al 85200 y de inmediato recibirá respuesta de la categoría.
- 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 Suites, Boxes y Tribunas Fan.