

TERMINOS Y CONDICIONES PLANES FAMILIA Y AMIGOS

Planes Familia y Amigos es un producto de Movistar para clientes del segmento individual de planes Pospago Móvil que permite mediante la adquisición de un solo plan tarifario la posibilidad de crear una comunidad con otras líneas Movistar (*de ahora en adelante se denominaran Líneas hijo*) las cuales cambiarán su plan al plan Familia y Amigos destinado para líneas hijo, más las condiciones de voz y servicios adicionales propios del plan de la línea Principal (*esta línea de ahora en adelante se denominará Línea Líder*). Las condiciones adicionales contratadas con posterioridad a la suscripción de Plan a Familia y Amigos por la línea líder no se extienden a la línea hijo. En relación con la capacidad de datos, las líneas hijo tendrán la que les asigne la línea líder.

El suscriptor de la línea Líder debe contar con la autorización de los titulares de las líneas Hijo para proporcionar los correspondientes datos personales a Movistar a fin de ser incluido en la comunidad.

Será responsabilidad del titular de la línea líder informar a los titulares de las líneas que quiera incluir en el plan, sobre las condiciones del plan y sobre la manera en que pueden conocerlas.

Condiciones Generales:

1. Pueden tomar el plan únicamente las líneas en segmento individual que adquieran la oferta del producto Planes Familia y Amigos, o migren a él. La clasificación de un cliente como segmento individual o de otro segmento, corresponde a las segmentaciones de mercado que establezca Colombia Telecomunicaciones S.A. ESP.
2. La línea Líder deberá migrarse a la oferta que contenga el producto Planes Familia y Amigos y será la titular para efectos de facturación de la comunidad por el valor mensual del plan tarifario adquirido.
3. La línea Hijo cambiará su plan al plan Familia y Amigos destinado para líneas hijo más las condiciones de voz y servicios adicionales de la línea líder. En relación con la capacidad de datos, las líneas hijo tendrán la que les asigne la línea líder.
4. El registro y administración del producto Planes Familia y Amigos únicamente estará disponible a través de la aplicación Mi Movistar.
5. La asignación de la capacidad de datos (Gigas) de la línea Líder a las líneas Hijo es de control total de la línea Líder y serán cargadas el día del corte de la línea líder mes a mes de manera recurrente.
6. La cantidad de gigas que la línea Líder asigne a las líneas Hijo, se comunicaran vía SMS a las líneas Hijo.
7. La cantidad de gigas asignadas por la línea Líder a las líneas Hijo en el proceso de registro, serán descontadas de la capacidad disponible de la línea Líder.
8. Se podrán hacer cambios en las asignaciones de gigas entre las líneas Hijo y la línea Líder de manera inmediata, lo que significa que le serán restados y/o sumados los datos que la línea líder haya gestionado mediante el módulo de administración que se encuentra en la aplicación Mi Movistar, estos cambios serán inmediatos y su renovación será mensual (*es decir que reemplazan las capacidades asignadas anteriormente*). Estos aumentos o disminuciones de gigas serán notificados a las líneas Hijo vía SMS.

9. Los cambios en las asignaciones de gigas en la comunidad tendrán mensualmente máximo cuatro movimientos.
10. La asignación de capacidad de datos (Gigas) será en número enteros de GB (1, 2, 5, etc).
11. No existe una capacidad mínima de asignación de gigas a la línea Hijo.
12. La línea Líder deberá quedarse mínimo con 1GB de capacidad para su uso.
13. La inscripción de cada línea Hijo no tiene costo.
14. La edición de nombre de una línea hijo no tiene costo.
15. Cada línea Líder podrá inscribir en su comunidad como mínimo 1 hasta máximo 4 líneas Hijo. Lo anterior depende del plan que la línea Líder tenga contratado, lo cual puede ser consultado en la App Mi Movistar
16. La línea Hijo acepta que al pertenecer a una comunidad de Planes Familia y Amigos no podrá gestionar la asignación de los recursos de Datos (Gigas) ya que estos dependen del administrador.
17. En caso de que la línea Líder sea suspendida por mora, se suspenderán todas las líneas Hijo de la comunidad. Se restablecerá el servicio a las líneas Hijo cuando la línea Líder salga del estado de suspensión por mora. Tanto la suspensión como la rehabilitación se informarán a través de SMS a las líneas Hijo.
18. Cuando una de las líneas hijo presente mora por servicios, fraude o uso indebido del servicio será suspendida únicamente la línea que presente la condición.
19. En caso de que la línea Hijo sea suspendida por mora o uso indebido del servicio, se le notificará a la línea Líder a través del módulo de administración de Planes Familia y Amigos que se encuentra en la aplicación de Mi Movistar. La suspensión únicamente afecta a la línea Hijo, no se afecta la comunidad entera. El servicio será restablecido cuando la línea Hijo salga del estado de suspensión.
20. La suspensión por hurto o pérdida del equipo solo afecta a la línea que reporta la solicitud por los canales de atención, es decir que la suspensión de la línea Líder no afecta la comunidad y viceversa, la suspensión de una línea hijo no afecta la comunidad ni a la línea Líder. La suspensión de la línea Hijo será informada a la línea Líder a través del módulo de administración de Planes Familia y Amigos que se encuentra en la aplicación Mi Movistar y se eliminará esta notificación una vez la línea Hijo sea rehabilitada.
21. La línea Líder y la línea Hijo podrán solicitar de cambio de ciclo y cambio de número si son requeridos. El cambio de ciclo en la línea Líder modifica la fecha en que son cargadas las gigas en la comunidad al nuevo ciclo que haya solicitado la línea. El nuevo ciclo de la línea Líder será actualizado en el módulo de administración de Planes Familia y Amigos. El cambio de número de la línea Líder o Hijo será actualizado en la comunidad.
22. La línea Hijo no podrá realizar contrataciones de datos adicionales.
23. Las líneas hijo tienen restricción para contratar servicios adicionales. Si se presentaren contrataciones de servicios adicionales como llamadas internacionales realizadas por una opción diferente al 009 generan factura a la línea hijo que las realice.

Condiciones de pertenecer a la comunidad

1. Las líneas Hijo que sean inscritas por la línea líder tendrán un cambio de plan inmediato hacia la oferta de Planes Familia y Amigos al ser agregadas a la comunidad. Aunque recibirán factura, el Plan Familia y Amigos no les genera cobro.
2. Las líneas Hijo pospago Movistar conservan el corte de su línea y la titularidad.
3. La línea Líder podrá incluir dentro de su comunidad líneas Hijo pospago Movistar y prepago (estas últimas deben estar a nombre de la línea Líder).
4. En el proceso de registro la línea líder le asignará las gigas que considere a la línea Hijo.
5. En caso de que la línea líder se haya consumido la totalidad de sus gigas antes de realizar el proceso de registro de sus líneas hijas por primera vez, no podrá iniciar dicho proceso sino hasta el próximo corte.
6. La línea Líder como mínimo deberá incluir una línea Hijo en el proceso de registro. En caso de que tenga líneas Hijo pendientes por incluir podrá realizar este proceso dentro de la aplicación cuando desee.
7. Mediante la entrega a la línea Líder del código de validación recibido vía SMS en el proceso de registro, la línea Hijo acepta el cambio de plan inmediato a uno de los planes Hijo de Planes Familia y Amigos. La línea líder es responsable de informar y de hacer conocer a la línea hijo los presentes términos y condiciones.
8. El código de validación para el proceso de registro de las líneas Hijo, tiene una vigencia de 15 minutos. En caso de no ingresar el código en ese tiempo se podrá generar un nuevo desde la aplicación Mi Movistar, desde Planes Familia y Amigos.
9. Una línea Hijo podrá pertenecer únicamente a una comunidad.
10. La línea líder solo podrá ser líder de una comunidad.
11. No podrá ser parte de una comunidad la línea Hijo que se encuentre en uno de los siguientes estados:
 - Baja o suspensión
 - Portabilidad en curso
 - Haber sido suspendido o terminado un contrato por Fraude u mal uso del servicio
 - Tener una antigüedad inferior a 3 meses con Movistar (aplica para Pospago)
 - Tener programado un cambio de plan a una oferta diferente
 - Tener programada una baja de Movistar
 - Tener programada una migración de pospago a prepago o de prepago a pospago
 - Tener un proceso de cambio de SIMCARD en curso
 - Tener un proceso de cambio de NÚMERO en curso
 - Tener un proceso de cambio de titularidad en curso
 - Pertenecer a un segmento diferente a Individual
12. La línea Líder ni la línea Hijo no podrán ingresar a la aplicación de Planes Familia y Amigos si se encuentran suspendidas por mora, fraude o hurto.
13. La línea líder podrá visualizar los consumos de gigas de las líneas Hijo de su comunidad, para el caso de la línea Hijo podrá visualizar únicamente su consumo.

14. No se pueden incluir dentro de la comunidad líneas hijas que se encuentren en mora.
15. Si la línea hijo que se desea registrar está bajo una cédula que está en mora, la línea no podrá ser registrada en la comunidad hasta que la cédula se encuentre al día en sus pagos.
16. Si la línea que se desea registrar como hijo tiene una factura pendiente de pago (no necesariamente en mora), primero debe realizarse el pago de la factura antes de registrar la línea en la comunidad, de lo contrario no se podrá continuar con el proceso de registro en la comunidad.
17. Si la línea que se desea registrar como hijo está bajo una cédula que tiene una factura pendiente de pago (no necesariamente en mora), primero debe realizarse el pago de la factura antes de registrar la línea en la comunidad, de lo contrario no se podrá continuar con el proceso de registro en la comunidad.

Condiciones de gestión de la línea Líder para eliminar una línea Hijo de la comunidad

1. La línea Líder puede eliminar de su comunidad a una línea Hijo, lo anterior implica que la Línea Hijo solicita desde su ingreso al Plan Familia y Amigos, que una vez sea eliminada del Plan, sea ubicada en plan Prepago Todo en Uno Mes. El líder es responsable de informar a las líneas hijo sobre el hecho de que otorgan esta autorización al autorizar su ingreso al Plan.
2. El cambio de plan de la línea Hijo hacia prepago se realizará de forma inmediata.
3. La eliminación de la comunidad de la línea Hijo se notificará a esta línea vía SMS.
4. Las gigas no utilizadas por la línea hijo al momento de la eliminación no serán devueltas a la línea líder.
5. Las gigas otorgadas a la línea Hijo que se elimina de la comunidad serán sumadas a la capacidad de la línea Líder en su próximo corte.
6. Tan pronto la línea Líder elimine la línea Hijo se habilitará un espacio en la comunidad para agregar otra línea Hijo.
7. Eliminar una línea Hijo de la comunidad inicialmente tendrá un costo de \$0 (cero pesos), sin embargo Telefónica podrá modificar este valor en cualquier momento y el mismo le será notificado a la línea líder al momento de la transacción y podrá ser conocido en <https://www.movistar.co/planes-celulares/pospago/plan-familia-y-amigos>
8. Si la línea Hijo tiene programada una baja o un cambio de plan o tiene una portabilidad en curso la línea líder no podrá realizar una acción de eliminación de esta línea de su comunidad ya que debido a su estado se bloqueará para no afectar la solicitud de la línea hijo.
9. Si la línea Hijo está suspendida por mora, hurto o fraude no se podrá eliminar de la comunidad por solicitud de la línea líder.

Condiciones de las solicitudes posteriores a la contratación del plan, a petición de la línea Líder a través de los canales de atención de Movistar

1. Luego de que la línea Líder por iniciativa personal solicite una eliminación del plan contratado con Movistar, una portabilidad hacia otro operador, un cambio de plan hacia una oferta diferente a Planes Familia y Amigos o una migración de pospago a prepago, se presentaran los siguientes efectos en la comunidad:
 - La o las líneas Hijo registradas en la comunidad tendrán un cambio de plan y por ello solicitan desde su ingreso al plan, que sean ubicada en plan prepago Todo en Uno Mes. La comunidad será eliminada.
 - La eliminación de la comunidad y el cambio a prepago para la o las líneas Hijo, será notificado vía SMS.
 - Las gigas asignadas por la línea Líder a la o las líneas Hijo serán eliminadas.

2. Luego de que la línea Líder por iniciativa personal solicite un cambio de plan a una oferta con cargo básico mayor o menor en Planes Familia y Amigos al que ya tiene en esta misma oferta, se presentaran los siguientes efectos en la comunidad:
 - La línea Líder tendrá que volver a registrar su o sus líneas Hijo ya que se pierden por el cambio de plan.
 - Se efectuará un cambio de plan a las líneas Hijo asociadas a su comunidad, las cuales solicitan desde su ingreso al Plan que sean ubicadas en plan prepago Todo en Uno Mes.
 - La eliminación de la comunidad y el cambio a prepago para la o las líneas Hijo, será notificado vía SMS.
 - Las gigas que fueron asignadas por la línea Líder en Planes Familia y Amigos a la línea Hijo serán eliminadas.

Condiciones de solicitudes a petición de la línea Hijo a través de los canales de atención de Movistar

1. Luego de que la línea Hijo por iniciativa personal solicite una baja de Movistar, una portabilidad hacia otro operador, un cambio de plan hacia una oferta diferente a Planes Familia y Amigos o una migración de pospago a prepago, se presentaran los siguientes efectos en la comunidad:
 - La línea Hijo será eliminada de la comunidad de la línea Líder.
 - La eliminación de la línea Hijo de la comunidad se informará a la línea Líder vía SMS.
 - Las gigas asignadas por la línea Líder en Planes Familia y Amigos a la línea Hijo serán eliminadas.

