



Oferta Prepago® Movistar Libre

1. Descripción de la Oferta

La Oferta Comercial Movistar Libre ofrece al cliente la posibilidad de crear un plan que se ajuste a sus necesidades, el cliente podrá personalizar su oferta agregando bolsas independientes de servicios de voz, SMS, datos de navegación libre, datos para Roaming internacional y contratar módulos con diversas aplicaciones.

Esta oferta incluye como base los beneficios mostrados en la siguiente tabla, estos beneficios se activarán cuando el cliente haga una recarga de \$7 MXN. El cliente recibirá estos beneficios al realizar cualquier recarga, en caso de no realizar la personalización. Si el cliente no personaliza el segundo día o en días posteriores, se debitarán diariamente \$7 MXN del saldo disponible, hasta que realice su personalización o su saldo disponible sea insuficiente para realizar el cargo, lo que suceda primero.

2. Estructura tarifaria

Beneficios incluidos (1)	Tarifa con impuestos
Minutos y SMS ilimitados	\$ 7.00
WhatsApp ilimitado	
200 MB de Navegación Libre	

(1) Los beneficios solo podrán utilizarse estando en México. Para el consumo de WhatsApp aplica la Política de uso de Aplicaciones señalada en el numeral 6.

3. Personalización de la Oferta Prepago® “Atributos Movistar Libre”.

Para personalizar su oferta, el cliente deberá hacerlo a través de la App Movistar Mx. El cliente recibirá un mensaje de texto al momento de realizar la personalización invitándolo a consultar el detalle en la APP Movistar Mx, los beneficios estarán vigentes durante el tiempo seleccionado o hasta consumir su capacidad, lo que suceda primero.



3.1 Pasos para llevar a cabo la personalización de tu oferta.

Debes descargar la App Movistar Mx gratuita, crear tu cuenta con tu línea telefónica y realizar los siguientes pasos:

1. Selecciona dentro del menú de inicio “Movistar Libre” da clic en el botón Iniciar y disfruta la libertad de elegir tus bolsas de servicios.

Inicio Recarga Compra **Movistar Libre**

Personaliza tu línea
CON

Movistar Libre

Comienza a personalizar tus
beneficios

Iniciar

2. Al seleccionar la opción anterior y realizar tu recarga se desplegará la siguiente ventana donde veras los beneficios básicos incluidos, en cualquier recarga, si no realizas tu personalización. Estarán activos por 24 hrs, si no personalizas el segundo día o en días posteriores, se debitarán diariamente \$7 MXN del saldo disponible, hasta que realice la personalización o el saldo disponible sea insuficiente para realizar el cargo, lo que suceda primero.

Movistar Libre

Beneficios incluidos en cualquier recarga

  Minutos y SMS
ilimitados





3. A continuación, podrás elegir tu vigencia, esta puede ser de 3, 7, 15 o 30 días.

Elige las características
de tu Movistar Libre

Vigencia
7 días

3 días **7 días** 15 días 30 días

4. También, tienes la libertad de elegir la cantidad de gigas para navegar: 500 MB, 1 GB, 3 GB, 5GB o 10 GB.

Navegación

1 GB
libres en México

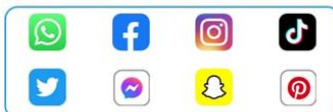
500 MB **1 GB** 3 GB 5 GB 10 GB

5. Además de bolsa de navegación base para aplicaciones (Facebook, Facebook Messenger, Twitter y WhatsApp), puedes mejorar tus Redes Sociales agregando: TikTok, Snapchat, Pinterest e Instagram y estas siempre serán ilimitadas.

Redes Sociales ilimitadas

Básicas

Mejora tus Redes



WhatsApp®, Facebook®,
Instagram®, TikTok®, Twitter®,
Facebook Messenger®, Snapchat®
y Pinterest®



6. Por último, puedes agregar bolsas de datos adicionales para diversas aplicaciones en las categorías de: Roaming para EUA y Canadá, Video, Música, Movilidad o Ligue

Módulos adicionales

Agrégle más beneficios a tu Movistar Libre

Ver módulos ^

- 2 GB Roaming para EUA y Canada ⓘ
- 1 GB Video ⓘ
- 1 GB Musica ⓘ
- 1 GB Movilidad ⓘ
- 1 GB Ligue ⓘ

Los módulos elegidos tienen la misma vigencia que tu personalización.

Términos y Condiciones de Uso

7. Una vez que hayas terminado y confirmado tu personalización aparecerá tu resumen de compra. El sistema seleccionará la recarga mínima que cubra tu personalización.

Resumen de compra

Saldo disponible ⓘ \$0.00

Descripción	Obtienes
Vigencia de tu personalización	7 días
Navegación libre	1 GB
Navegación ilimitada en RRSS	

Total \$50

*Recuerda que puedes personalizar en cualquier momento tu Prepago.

Te hace falta una recarga de:

\$50

Comienza el 25/Agosto/2021
Termina el 1/Septiembre/2021

El sistema seleccionará la recarga mínima que cubra tu personalización. El resto quedará como Saldo Disponible



- a. Si estás listo para disfrutar de las bolsas de servicios elegidas deberás aceptar el monto de tu recarga, los Términos y Condiciones, y seleccionar la opción “Paga ahora” para realizar el pago de tu personalización con el cobro a una tarjeta de crédito o débito.

Acepto activar una personalización recurrente.

Acepto Términos y Condiciones de Uso

Pagar ahora

Personalizar después

Monto a recargar
\$50.00
IVA incluido

Alias (Opcional) _____

Nombre en la tarjeta _____

Fecha de vencimiento (mm/aa) _____

CVV/CVC _____

Últimos 3 números en el dorso. _____

Guardar datos de la tarjeta No Sí

>>> DESLIZA PARA RECARGAR!

- b. Si en ese momento no cuentas con los medios de pago antes mencionados, podrás concluir tu cambio a Movistar Libre y personalizar tus beneficios posteriormente, solo selecciona “Personalizar después”. Realiza una recarga por cualquier otro medio y regresa a personalizar

Acepto activar una personalización recurrente.

Acepto Términos y Condiciones de Uso

Pagar ahora

Personalizar después

Falta muy poco!

Estamos procesando tu cambio. En breve estará listo.

Tú personalización estará lista en un máximo de 48 horas. Lo mejor, es que puedes modificar tus bolsas de beneficios todo lo que quieras y siempre sabrás cuánto vas a pagar ¡sin sorpresas!



- En caso de activar la personalización recurrente y no tener saldo pagado para realizar la compra, deberás realizar una recarga adicional, en caso de no hacerlo se descontarán únicamente \$7 del saldo pagado disponible y se te asignara la oferta base.
- En caso de realizar el cambio de plan a Movistar Libre y contar con beneficios en tu oferta actual se asignará por única ocasión un bono de compensación equivalente a tus beneficios actuales (vigencia, minutos y SMS). El bono de compensación se asignará de acuerdo con la vigencia restante del paquete vigente, de acuerdo con la siguiente tabla:

Vigencia Restante	Bono por asignar	Vigencia del Bono
3 días o menos	Sin bono de compensación	NA
4 a 7 días	300 MB, minutos y SMS ilimitados*	7 días
8 a 15 días	750 MB, minutos y SMS ilimitados*	15 días
16 a 21 días	750 MB, minutos y SMS ilimitados*	21 días

* Los servicios son nacionales y Larga Distancia a EUA, Canadá y Puerto Rico

- En caso de realizar el cambio de plan a Movistar Libre y contar con beneficios en tu oferta actual se asignará por única ocasión un bono de compensación equivalente a tus beneficios actuales (vigencia, minutos y SMS). El bono de compensación se asignará de acuerdo con la vigencia restante del paquete vigente, de acuerdo con la siguiente tabla:

4. Paquetes Personalizables.

4.1. Posibles paquetes personalizables con vigencia de 30 días:

El cliente podrá personalizar su Oferta de acuerdo con los paquetes que incluyen bolsas de servicios mostrados en la siguiente tabla.



Beneficios	Redes Sociales ⁽²⁾	Datos de Navegación ⁽¹⁾	Tarifa con IVA	Vigencia
Minutos y SMS ilimitados¹	*Facebook®, Facebook Messenger®, Twitter® y WhatsApp®	500 MB	\$80.00	30 días
		1 GB	\$170.00	
		3 GB	\$200.00	
		5 GB	\$230.00	
		10 GB	\$300.00	
	*Facebook®, Facebook Messenger®, Twitter®, WhatsApp®, TikTok®, Instagram®, Snapchat® y Pinterest®	500 MB	\$110.00	
		1 GB	\$230.00	
		3 GB	\$260.00	
		5 GB	\$290.00	
		10 GB	\$360.00	

4.2. Posibles paquetes personalizables con vigencia de 15 días:

Beneficios	Redes Sociales ⁽²⁾	Datos de Navegación ⁽¹⁾	Tarifa con IVA	Vigencia
Minutos y SMS ilimitados¹	*Facebook®, Facebook Messenger®, Twitter® y WhatsApp®	500 MB	\$60.00	15 días
		1 GB	\$90.00	
		3 GB	\$110.00	
		5 GB	\$130.00	
		10 GB	\$180.00	



Beneficios	Redes Sociales ⁽²⁾	Datos de Navegación ⁽¹⁾	Tarifa con IVA	Vigencia
Minutos y SMS ilimitados¹	*Facebook®, Facebook Messenger®, Twitter®, WhatsApp®, TikTok®, Instagram®, Snapchat® y Pinterest®	500 MB	\$90.00	15 días
		1 GB	\$130.00	
		3 GB	\$150.00	
		5 GB	\$170.00	
		10 GB	\$220.00	

4.3. Posibles paquetes personalizables con vigencia de 7 días:

Beneficios	Redes Sociales ⁽²⁾	Datos de Navegación ⁽¹⁾	Tarifa con IVA	Vigencia
Minutos y SMS ilimitados¹	*Facebook®, Facebook Messenger®, Twitter® y WhatsApp®	500 MB	\$40.00	7 días
		1 GB	\$50.00	
		3 GB	\$70.00	
		5 GB	\$90.00	
		10 GB	\$140.00	
	*Facebook®, Facebook Messenger®, Twitter®, WhatsApp®, TikTok®, Instagram®, Snapchat® y Pinterest®	500 MB	\$60.00	
		1 GB	\$80.00	
		3 GB	\$100.00	
		5 GB	\$120.00	
		10 GB	\$170.00	



4.4. Posibles paquetes personalizables con vigencia de 3 días:

Beneficios	Redes Sociales ⁽²⁾	Datos de Navegación ⁽¹⁾	Tarifa con IVA	Vigencia
Minutos y SMS ilimitados ¹	*Facebook [®] , Facebook Messenger [®] , Twitter [®] y WhatsApp [®]	500 MB	\$25.00	3 días
		1 GB	\$40.00	
		3 GB	\$50.00	
		5 GB	\$60.00	
		10 GB	\$85.00	
	*Facebook [®] , Facebook Messenger [®] , Twitter [®] , WhatsApp [®] , TikTok [®] , Instagram [®] , Snapchat [®] y Pinterest [®]	500 MB	\$40.00	
		1 GB	\$60.00	
		3 GB	\$70.00	
		5 GB	\$80.00	
		10 GB	\$110.00	

1. Estos beneficios podrán utilizarse estando en México y con larga distancia internacional hacia EUA, Canadá y Puerto Rico.
2. Les aplica Condiciones de uso de Aplicaciones en Prepago[®] señalada en el numeral 5, así como la Política de Uso Justo de Datos de Navegación señalada en el numeral 4. Los GB otorgados para el consumo de las aplicaciones mencionadas serán ilimitados para uso exclusivo en México. Movistar no es responsable de la calidad, contenidos, disponibilidad o experiencia del servicio brindado dichas aplicaciones ni se compromete a la actualización inmediata de la información contenida en sus publicaciones digitales. El cliente es responsable sobre el uso que haga del servicio de las plataformas.

*Al hacer uso de cualquiera de las funcionalidades que a continuación se enlistan, el consumo de datos generado se debitará de los datos incluidos para navegación libre del Plan de renta, Paquete Prepago o Paquete de Roaming internacional contratado o en su defecto se aplicará el costo por Megabyte (MB) adicional conforme la Tarifa Excedente del Plan que aplique:

- Reproducir videos y la funcionalidad para compartirlos, ya sea desde la app de Facebook[®] o utilizando apps de video de terceros.



5. Política de Uso Justo de Datos de Navegación.

Los usuarios en modalidad Prepago podrán hacer uso de los datos contenidos en su [Paquete, plan] con el mayor ancho de banda disponible hasta un consumo acumulado de 500 MB por día (de las 00:01 a las 23:59 hrs hora centro). Una vez alcanzado dicho consumo diario, los usuarios podrán seguir haciendo uso de los datos contenidos en su [recarga, paquete, plan] con una velocidad máxima de 512 kbps para cualquier tipo de navegación que realice el usuario. La disminución de velocidad aplicará desde el momento en que se alcance el umbral 500 MB, hasta las 23:59 hrs hora centro de ese mismo día. Al iniciar el siguiente día, la velocidad de navegación se reestablecerá con el mayor ancho de Banda disponible. Movistar notificará vía SMS al usuario al momento en que la reducción de velocidad a la que se refiere la presente política le sea aplicable por haber alcanzado el umbral establecido en el mismo día. Esta Política de Uso Justo aplica para todos los usuarios que cuenten con un plan en modalidad Prepago a nivel nacional.

6. Políticas de Servicios.

- Para conocer la Política para la Prevención de Actos de Fraude en los Servicios móviles el usuario debe consultar la página www.movistar.com.mx.
- Para conocer la Política de Uso Justo Servicios Internacionales visitar www.movistar.com.mx/politica-de-uso-justo-servicios-internacionales
- Para conocer la Política de uso de Aplicaciones visitar <https://www.movistar.com.mx/politica-de-uso-de-apps>

7. Tarifas de consumos adicionales.

Concepto	Cargo sin impuestos	Cargo con impuestos
Identificador de Llamadas	Sin Cargo	Sin Cargo
Llamadas a Servicio a Clientes (*611)	Sin Cargo	Sin Cargo
Consulta de saldo al *72536 (*SALDO) y en nuestras Plataformas digitales: (eCare y App Movistar Mx)	Sin Cargo	Sin Cargo
Cambio de plan	\$20.00	\$23.20
Consulta de mensajes del Buzón de voz (*86)	Sin Cargo	Sin Cargo
Llamadas a números 800	Sin Cargo	Sin Cargo
Llamadas a números 900	Sin Cargo	Sin Cargo



8. Cobertura para contratación.

Disponible para su contratación a nivel nacional a partir de su registro ante el IFT en nuestras App Movistar Mx, para clientes movistar Prepago® que se quieran cambiar a este plan.

9. Políticas de Comercialización.

- Todas las tarifas se expresan en pesos mexicanos, moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos. Las tarifas se presentan con y sin impuestos.
- La vigencia de los beneficios se mide en días naturales.
- Clientes vigentes de Movistar en Prepago® podrán cambiarse a Movistar Libre. Este cambio se podrá hacer desde la App Movistar Mx.
- El cliente podrá cambiar los beneficios de su oferta personalizable si así lo desea en cualquier momento, siempre y cuando cuente con saldo disponible y/o caducará la vigencia de las bolsas de beneficios contratadas.
- El cliente podrá migrarse a la Oferta de Prepago® vigente cuando él lo decida y de acuerdo a las políticas de Movistar, que se le darán a conocer a través de los diversos canales de contratación.
- Al cambiarse a Movistar Libre, el cliente perderá sus beneficios contratados anteriormente. Incluyendo el saldo promocional.

10. Pena(s) Convencional(es)

No aplica.

11. Límite de Responsabilidad

Movistar no es responsable de las aplicaciones ni de los servicios o, en su caso, fallas en los servicios prestados a través de aplicaciones. El uso de estas es responsabilidad del Usuario.

El usuario puede utilizarlas de acuerdo con la capacidad, calidad, velocidad y cobertura disponible del servicio de acceso a internet provisto por Movistar.

12. Código de Oferta Comercial de la Recarga

NN



- (1) Cuando por cualquier situación la Institución Emisora de la Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito rechace el cargo que Movistar intente realizar, se ejecutarán hasta 2 (dos) intentos posteriores para que el cargo sea procedente. En caso de no proceder a más tardar en la Fecha Límite de Pago, se generará un cobro por pago tardío a cargo del Cliente, mismo que se incluirá en la Factura del periodo siguiente, además de reflejarse el adeudo pendiente. Este cargo por pago tardío también será aplicable a los Clientes que elijan Pago en Ventanilla y que en la Fecha Límite de Pago no lo realicen
- (2) Travel Diario: Paquete con bolsa de datos ilimitados, 60 minutos para llamadas entrantes y salientes y SMS ilimitados. Incluido dentro del plan el cual es activado automáticamente cuando la línea se encuentra en los 30 países disponibles, con costo diario de \$110.00 MXN por día (IVA incluido). Detalles de los países disponibles y condiciones del paquete en <https://www.movistar.com.mx/roaming-internacional-planes>

8. Modalidad del Plan:

Control: Cuando el cliente haya agotado el 100% de los beneficios incluidos en su plan en esta modalidad, para continuar utilizando servicios deberá realizar recargas de saldo a través de cualquier medio que ponga Movistar a su disposición para tal efecto, posterior a ello se le permitirá seguir consumiendo y se le cobrará la tarifa de excedente estipulada en este documento en la sección de Tarifas de consumos adicionales o podrá contratar un módulo adicional de datos que sea de su agrado ya sea recurrente o por única ocasión (consultar Sección de Módulos Adicionales).

9. Cobertura para contratación.

Disponibles para su contratación a nivel nacional en Centros de Atención y Venta Movistar y a través de la Tienda en línea de Movistar en tienda.movistar.com.mx.

10. Pasa Gigas: Descripción de la funcionalidad

Los gigas para compartir aplicables a los Servicios Móviles Pospago/Control solo serán para usuarios activos de Movistar que cuenten con un plan compatibles con esta funcionalidad.

Los parámetros que se consideraran para poder pasar o recibir gigas, son:

- El pasar o pedir gigas será gestionado por el propio cliente a través de la App Movistar MX.
- Se podrá compartir a cualquier cliente activo Pospago en los planes configurados con la funcionalidad
- Para que un cliente pueda compartir gigas, necesita contar con un mínimo de 1.5 gigas.
- Lo mínimo con lo que se puede quedar un cliente son 500 MB.
- No se pueden compartir bolsas promocionales ni de video.
- Se pueden pasar gigas al mismo número más de una vez, siempre y cuando la primera transferencia se haya consumido.
- La vigencia de los gigas compartidos será igual al ciclo de facturación de la línea que compartió los gigas
- Los gigas que se compartan, podrán usarse como HotSpot por el destinatario.
- Los gigas recibidos solo podrán usarse en México.
- Una vez que se haya consumido todas las bolsas de navegación que incluye el plan, comenzará a debitar de los gigas recibidos.
- Si el suscriptor está suspendido, no podrá pasar ni recibir gigas.



11. Esquema Family + aplicable a Plan Movistar Libre

Esquema de descuentos que se aplican a líneas adicionales con Movistar Libre, Plan Redes Sociales, Plan Video, Plan Datos Ilimitados, Plan Datos Ilimitados Plus y Movistar Libre en sus Modalidades Control o Pospago. Las líneas adicionales deberán estar siempre asociadas a una sola cuenta que también debe contar con un plan de los descritos anteriormente.

El esquema otorga el 15% de descuento en líneas adicionales, sobre la renta de los planes mencionados anteriormente durante un plazo de 12 meses contados a partir de la contratación del servicio. Para simplicidad de la facturación del servicio, todas las líneas adicionales contratadas y asociadas a un mismo cliente se ajustarán a un mismo ciclo de facturación.

12. Políticas de Comercialización.

- Todas las tarifas se expresan en pesos mexicanos, moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos. Las tarifas se presentan con y sin impuestos.
- El concepto de Renta Mensual corresponde al cargo por los servicios de telecomunicaciones que presta Movistar y este dependerá de la personalización que haya hecho el cliente dentro de los medios de contratación disponibles.
- Clientes vigentes de Movistar en Pospago podrán cambiarse a Movistar Libre. Este cambio se podrá hacer desde la App Movistar Mx y lo verán reflejado en el próximo ciclo de facturación.
- Sí el cliente cuenta con un plazo forzoso vigente podrá cambiarse a Movistar Libre conservando las mismas condiciones de pago del equipo terminal que haya contratado, es decir que continuara viendo los cargos por equipo en su factura correspondiente.
- El cliente podrá migrar de vuelta a un Plan de nuestra parrilla “Regular” cuando él lo decida, por ejemplo, si al mes dos se quiere cambiar a un Plan Redes Sociales y lo solicita antes de que su ciclo venza podrá disfrutar de sus nuevos beneficios en su ciclo próximo de facturación. En caso de que el cliente cuente con un plazo forzoso, este se conservara.

13. Pena(s) Convencional(es)

- En el caso de que se haya pactado un Plazo Forzoso y el Usuario desee dar por terminado el Contrato anticipadamente, será aplicable una Pena Convencional Razonable la cual deberá ser cubierta por el suscriptor y que haya quedado detallado en la Carátula del Contrato celebrado con el suscriptor, más el pago respectivo por los saldos insolutos o no devengados por conceptos de Servicios y Cargo Por Equipo.
- Para el cálculo de la penalización correspondiente se tomará en cuenta la renta resultado de la aplicación de los módulos bases del plan la cual daría un total de \$230 (IVA Incluido).



Cambio de plan a Movistar Libre

1. Descripción del Plan

El Plan Movistar Libre ofrece al cliente la posibilidad de crear un plan que se ajuste a sus necesidades. A través de esta oferta podrá personalizar el plan agregando bolsas independientes de servicios de voz, SMS, datos de navegación libre, datos para Roaming internacional, así como contratar módulos con diversas aplicaciones.

Este plan se activa en canales presenciales con una oferta que contiene los beneficios descritos en la siguiente tabla por una renta mensual de \$255 MXN, en modalidad Control.

2. Estructura tarifaria

Concepto	Plan Movistar Libre	
	Renta con IVA	Renta sin IVA
Renta por servicio	\$230	\$198.28
Datos de navegación libre en México	4 GB	
Aplicaciones Ilimitadas en México ¹	Facebook®, Facebook Messenger®, Twitter® y WhatsApp®	
Minutos y SMS en México	Ilimitado	
Minutos y SMS estando en "Roaming" en EUA, Canadá y Puerto Rico ²	Ilimitado	
Navegación en Netflix® y YouTube® en México ³	2 GB	

¹ Les aplica la Política de Uso Justo de Datos de Navegación señalada en el numeral 4, además de la Política de Uso de aplicaciones, señalada en el numeral 6.

² Aplica en EUA Canadá y Puerto Rico. Le aplica la Política de Uso Justo Servicios Internacionales, señalada en el numeral 6.

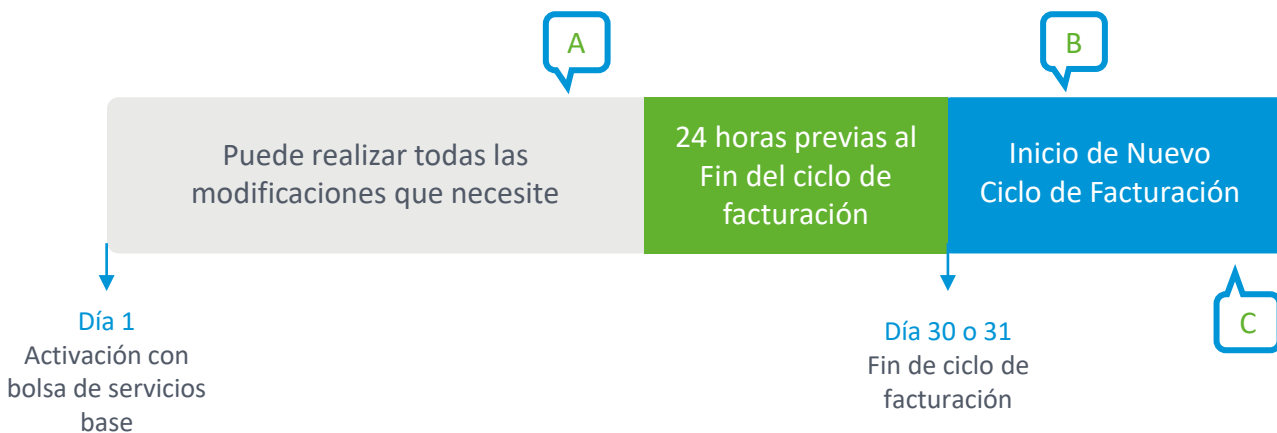
³ Los GB otorgados para el consumo de Netflix® y YouTube® son independientes a los datos del Plan Movistar Libre. La descarga de dichas aplicaciones consume datos de su plan. Al agotar los datos otorgados para el consumo de contenidos de Netflix® y YouTube® se consumirá de los datos del plan contratado. No incluye licencia de dichas plataformas. Los datos otorgados son para uso Exclusivo en Territorio Nacional, Movistar no es responsable de la calidad, contenidos, disponibilidad o experiencia del servicio brindado por Netflix® y YouTube®, ni se compromete a la actualización inmediata de la información contenida en sus publicaciones digitales. El cliente es responsable sobre el uso que haga del servicio de Netflix® y YouTube®.



3. Personalización del Plan

- Adicional a los beneficios incluidos en la oferta básica del plan Movistar Libre Pospago, el cliente tiene la posibilidad mes a mes de personalizar su servicio añadiendo bolsas adicionales de servicios a su plan, lo cual modificará el total mensual a pagar conforme a las tarifas establecidas para cada una de las bolsas adicionales que decida elegir.
- Para tales efectos, el cliente podrá acceder a través de la app Movistar Mx en cualquier momento para realizar su personalización, sin embargo, los cambios que realice se aplicarán y se harán efectivos a partir de la fecha de corte e inicio de un nuevo ciclo de facturación.
- Cada vez que realice su personalización el cliente recibirá un mensaje vía SMS confirmándole que esta se realizó de manera correcta y los cargos se verán reflejados en su siguiente factura.
- La baja y alta de bolsas de servicios está asociada a su ciclo de facturación, esto quiere decir que el cobro mensual mostrado en la App Movistar Mx se mantendrá mientras el cliente no realice una nueva personalización.
- Este Plan funciona con renta anticipada.

A continuación, se muestra una línea de tiempo como ejemplo de cuándo el cliente puede realizar la personalización:



- **A:** Último día para hacer modificaciones
- **B:** Se asignan los últimos beneficios elegidos por el cliente o bien se mantienen los beneficios si no hubo cambios
- **C:** Se iniciará nuevo cobro dependiendo de la modificación de los beneficios



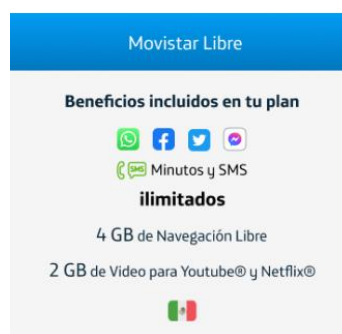
3.1 Pasos para llevar a cabo la personalización del Plan

Previo a los siguientes pasos, el cliente deberá descargar la App Movistar Mx gratuita y crear su cuenta con su línea telefónica

1. Selecciona dentro del menú de inicio “Oferta Personalizada”.

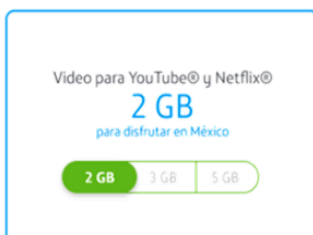


2. Se desplegará la siguiente ventana donde verás los beneficios de la oferta base del plan.



3. Elegir la bolsa de datos de navegación libre¹ y GB de video² adicional que desees contratar

Elige los beneficios de tu plan para el siguiente mes



4. Además podrás añadir paquetes de navegación en otras Aplicaciones³



¹El Plan base ya cuenta con 4 GB para navegar, pero puedes elegir aumentarlos

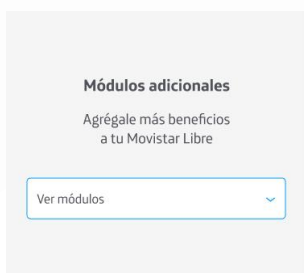
²El Plan base ya cuenta con 2 GB de video para su uso en Netflix® y YouTube®, pero puedes elegir aumentarlos

³El Plan base ya cuenta con Facebook®, Facebook Messenger®, Twitter® y WhatsApp® incluidos, pero puedes añadir un segundo paquete de navegación para TikTok®, Snapchat®, Pinterest® e Instagram®

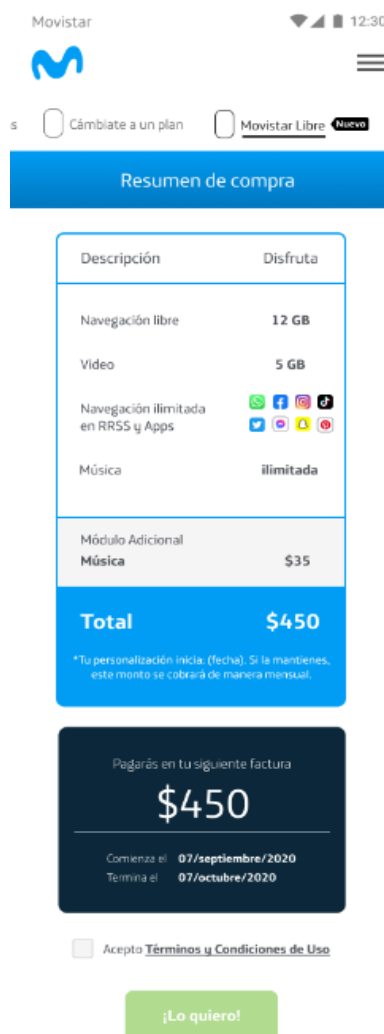
NOTA: El monto total a pagar de manera mensual siempre estará visible al momento de la personalización y se actualizará según con la selección que hayas realizado.



5. Puedes agregar bolsas de datos adicionales para utilizarse con distintas funcionalidades ⁴



6. Confirma tu personalización y verifica tu resumen de compra, aceptando los Términos y Condiciones y da clic en el botón: ¡Lo quiero!.



⁴ Funcionalidades como: Roaming internacional, uso de aplicaciones de música, streaming, mapas, movilidad o Apps de ligue.



7. Dar el consentimiento de los cambios en el Checkout, verifica el método de pago⁵ y da clic en “Continuar”

Resumen de compra

Checkout

1. Cambio de beneficios >

2. Medio de pago >

Resumen de compra

Checkout

1. Cambio de beneficios >

Si actualmente tienes contratado un plan con equipo. Deberás pagar el costo mensual de tu personalización más la mensualidad de tu Smartphone.

Manifiesto mi consentimiento para hacer el cambio de plan y/o beneficios [Términos y Condiciones](#)

Continuar

2. Medio de pago >

Resumen de compra

Checkout

✓ Cambio de beneficios >

2. Medio de pago >

vISA 4009

Recuerda, se hará el cobro automático a esta tarjeta cada mes. Manténla domiciliada y disfruta \$15 de descuento en cada factura.

[Agregar nuevo medio de pago >](#)

Continuar

8. Recibirás un correo electrónico y un mensaje de texto con la confirmación de tu cambio de beneficios



¡Listo!

Tu personalización se realizó de manera correcta y la renta mensual se verá reflejada en tus siguientes facturas, mientras no realices una nueva personalización.

⁵ Podrás seguir con la tarjeta que ya tienes registrada o agregar un nuevo método de pago si así lo deseas



Cambio de Plan

1. Realiza los pasos del 1 al 7 mostrados anteriormente

2. Aceptar el consentimiento de cambio de beneficios y dar clic en "Continuar"

3. Seleccionar el método de pago⁶

← Resumen de compra

Checkout

1. Cambio de beneficios >

Si actualmente tienes contratado un plan con equipo. Deberás pagar el costo mensual de tu personalización más la mensualidad de tu Smartphone.

Manifiesto mi consentimiento para hacer el cambio de plan y/o beneficios [Términos y Condiciones](#)

Continuar

2. Medio de pago >

← Resumen de compra

Checkout

✓ Tus datos >

✓ Contrato >

3. Método de pago v

Nombre Completo*

Ejem

Número de tarjeta*

4552141111111111

Fecha de vencimiento* CVV*

01-26

Guardar esta tarjeta

Agregar nuevo método de pago >

Continuar

¡Listo!

Tu actualización de beneficios se realizó de manera correcta y la renta mensual se verá reflejada en tus siguientes facturas, mientras no realices una nueva personalización.

⁶ Se desplegará una pantalla donde podrás llenar las casillas con el método de pago de tu elección (Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito). Podrás seguir con la tarjeta que ya tienes registrada o agregar un nuevo método de pago si así lo deseas



Módulos disponibles para la personalización del plan

Paquete	Concepto	Tarifa con IVA	Tarifa sin IVA
Navegación libre en México ¹	5 GB de navegación libre en México	\$60.00	\$51.72
	10 GB de navegación libre en México	\$120.00	\$103.00
Música y Streaming ²	2 GB de video para YouTube, Netflix, HBO GO y Prime Video para uso en México	\$40.00	\$34.48
	4 GB de video para YouTube, Netflix, HBO GO y Prime Video para uso en México	\$55.00	\$47.41
	GB Ilimitados para uso en México en las apps de Spotify®, Apple Music®, Amazon Music®, Deezer®, Soundcloud®, TuneInRadio®, Shazam® y YouTube Music®	\$35.00	\$30.17
Aplicaciones Ilimitadas para uso en México ²	GB Ilimitados para uso en México en las Apps de TikTok®, Instagram®, Snapchat® y Pinterest®	\$50.00	\$43.10
Roaming Internacional ¹	2 GB de roaming para uso en México, EU, Canadá y Puerto Rico	\$35.00	\$30.17
Mapas y Movilidad ²	GB Ilimitados para uso en México en las apps de Uber®, Waze®, Google Maps®, Didi®, Cabify® y Mapas iOS®	\$35.00	\$30.17
Apps de Ligue ^{1y2}	GB Ilimitados para uso en México en las apps de Tinder®, Bumble®, Match® y Grindr®	\$35.00	\$30.17



¹ Le aplica la Política de Uso Justo de Datos de Navegación señalada en el numeral 4 así como la Política de Uso Justo Servicios Internacionales, señalada en el numeral 5.

² Les aplica las Condiciones de uso de aplicaciones en los Planes Pospago o Control señaladas en las Políticas de Servicio. Los GB otorgados para el consumo de estas aplicaciones son ilimitados para uso en México, son independientes a los datos del Plan Movistar Libre. Aplica durante el periodo de contratación del cliente. La descarga de dichas aplicaciones consume datos de su plan. No incluye licencia de dichos productos. Los datos otorgados son para uso Exclusivo en Territorio Nacional, Movistar no es responsable de la calidad, contenidos, disponibilidad o experiencia del servicio brindado por dichas aplicaciones ni se compromete a la actualización inmediata de la información contenida en sus publicaciones digitales. El cliente es responsable sobre el uso que haga del servicio de las aplicaciones.

4. Módulos adicionales

El cliente podrá adquirir datos adicionales a los incluidos en la personalización de su plan por medio de la compra de Módulos de datos independientes, los cuales puede consultar en www.movistar.com.mx/productos-y-servicios/planes/servicios-adicionales/modulos. Al contratar alguno de los Módulos, el cliente podrá navegar hasta consumir el volumen de datos adquirido o hasta el término de vigencia del Módulo contratado. Los cargos se reflejarán en su factura mensualmente o una sola ocasión según el tipo de Módulo que haya contratado.

Tipo de Módulo	Características	Proceso de cancelación
Módulos eventuales (one shot)	<p>Módulos que se pueden contratar de manera ocasional para usar por única ocasión. Cuentan con vigencia de 30 días a partir de su contratación o al consumirse el beneficio, lo que ocurra primero. El cobro se verá reflejado en su próxima factura por única ocasión. Al finalizar la vigencia del módulo dejará de cobrarse y de recibir los beneficios del mismo hasta su próxima contratación.</p> <p>Estos módulos no son forman parte de los planes, son módulos adicionales que ponemos a disposición de nuestros clientes en caso de que los requieran utilizar.</p>	Una vez contratado, este no podrá ser cancelado; por lo que deberá esperar a que concluya el término de la vigencia del módulo; es decir 30 días o consumirse los beneficios de este.
Módulos recurrentes	Módulos adicionales que se pueden contratar de manera recurrente, es decir que los beneficios contratados se asignaran de manera mensual. Estos módulos cuentan con la vigencia de su ciclo de Facturación hasta que se consuma el beneficio, lo que ocurra primero. El cobro se realiza de manera mensual a partir de su contratación hasta su cancelación. Los beneficios del módulo se renovarán de manera mensual en cada ciclo de facturación y este cobro adicional se verá reflejado en su factura mensualmente.	Podrá cancelarse a través de nuestros Centros de Atención y Ventas o llamando al *611



5. Política de Uso Justo de datos de navegación

El consumo de datos asociado al plan Movistar Libre, permite al usuario navegar libremente en cualquier aplicación y destino con la mayor velocidad de transferencia disponible. Sin embargo, en caso de que durante un día de servicio el usuario alcance 1 giga de navegación de consumo, se aplicará una Política de Uso Justo que reducirá la velocidad de transferencia a 1 Mbps. Este ajuste de velocidad no implica ninguna restricción para poder acceder a las distintas aplicaciones, servicios, contenidos o sitios Web ya que el usuario podrá continuar navegando libremente. La velocidad de navegación será reestablecida a las 00:00 horas de cada día.

6. Políticas de uso de servicios

- Para conocer la Política para la Prevención de Actos de Fraude en los Servicios móviles el usuario debe consultar la página www.movistar.com.mx
- Para conocer la Política de Uso Justo Servicios Internacionales visitar www.movistar.com.mx/politica-de-uso-justo-servicios-internacionales
- Para conocer la Política de uso de Aplicaciones visitar <https://www.movistar.com.mx/politica-de-uso-de-apps>

7. Servicios Adicionales

Concepto	Cargos	
	Tarifa con IVA	Tarifa sin IVA
Cargo por envío de mensajes multimedia (MMS) a destinos Nacionales.	\$2.04	\$1.76
Cargo por MB adicional en territorio Nacional.	\$0.70	\$0.60
Cargo por MB adicional en Roaming EUA, Canadá o Puerto Rico.	\$0.26	\$0.22
Identificador de llamadas y llamadas a números 800	Sin costo	Sin costo
Consulta de saldo al *72536 (*SALDO)	Sin costo	Sin costo
Llamadas a números 900	Se cobrará la tarifa designada para el servicio según el proveedor	
Cargo por pago tardío ⁽¹⁾	\$12.00	\$10.34
Consulta de mensajes Buzón de voz (*86)	\$1.19	\$1.03
Travel Diario ⁽²⁾	\$110.00	\$94.83



- (1) Cuando por cualquier situación la Institución Emisora de la Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito rechace el cargo que Movistar intente realizar, se ejecutarán hasta 2 (dos) intentos posteriores para que el cargo sea procedente. En caso de no proceder a más tardar en la Fecha Límite de Pago, se generará un cobro por pago tardío a cargo del Cliente, mismo que se incluirá en la Factura del periodo siguiente, además de reflejarse el adeudo pendiente. Este cargo por pago tardío también será aplicable a los Clientes que elijan Pago en Ventanilla y que en la Fecha Límite de Pago no lo realicen
- (2) Travel Diario: Paquete con bolsa de datos ilimitados, 60 minutos para llamadas entrantes y salientes y SMS ilimitados. Incluido dentro del plan el cual es activado automáticamente cuando la línea se encuentra en los 30 países disponibles, con costo diario de \$110.00 MXN por día (IVA incluido). Detalles de los países disponibles y condiciones del paquete en <https://www.movistar.com.mx/roaming-internacional-planes>

8. Modalidad del Plan:

Control: Cuando el cliente haya agotado el 100% de los beneficios incluidos en su plan en esta modalidad, para continuar utilizando servicios deberá realizar recargas de saldo a través de cualquier medio que ponga Movistar a su disposición para tal efecto, posterior a ello se le permitirá seguir consumiendo y se le cobrará la tarifa de excedente estipulada en este documento en la sección de Tarifas de consumos adicionales o podrá contratar un módulo adicional de datos que sea de su agrado ya sea recurrente o por única ocasión (consultar Sección de Módulos Adicionales).

9. Cobertura para contratación.

Disponibles para su contratación a nivel nacional a través del App Movistar Mx para clientes movistar pospago en modalidad control que se quieran cambiar a este plan.

10. Pasa Gigas: Descripción de la funcionalidad

Los gigas para compartir aplicables a los Servicios Móviles Pospago/Control solo serán para usuarios activos de Movistar que cuenten con un plan compatibles con esta funcionalidad.

Los parámetros que se consideraran para poder pasar o recibir gigas, son:

- El pasar o pedir gigas será gestionado por el propio cliente a través de la App Movistar MX.
- Se podrá compartir a cualquier cliente activo Pospago en los planes configurados con la funcionalidad
- Para que un cliente pueda compartir gigas, necesita contar con un mínimo de 1.5 gigas.
- Lo mínimo con lo que se puede quedar un cliente son 500 MB.
- No se pueden compartir bolsas promocionales ni de video.
- Se pueden pasar gigas al mismo número más de una vez, siempre y cuando la primera transferencia se haya consumido.
- La vigencia de los gigas compartidos será igual al ciclo de facturación de la línea que compartió los gigas
- Los gigas que se compartan, podrán usarse como HotSpot por el destinatario.
- Los gigas recibidos solo podrán usarse en México.
- Una vez que se haya consumido todas las bolsas de navegación que incluye el plan, comenzará a debitar de los gigas recibidos.
- Si el suscriptor está suspendido, no podrá pasar ni recibir gigas.



11. Esquema Family + aplicable a Plan Movistar Libre

Esquema de descuentos que se aplican a líneas adicionales con Movistar Libre, Plan Redes Sociales, Plan Video, Plan Datos Ilimitados, Plan Datos Ilimitados Plus y Movistar Libre en sus Modalidades Control o Pospago. Las líneas adicionales deberán estar siempre asociadas a una sola cuenta que también debe contar con un plan de los descritos anteriormente.

El esquema otorga el 15% de descuento en líneas adicionales, sobre la renta de los planes mencionados anteriormente durante un plazo de 12 meses contados a partir de la contratación del servicio. Para simplicidad de la facturación del servicio, todas las líneas adicionales contratadas y asociadas a un mismo cliente se ajustarán a un mismo ciclo de facturación.

12. Políticas de Comercialización.

- Todas las tarifas se expresan en pesos mexicanos, moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos. Las tarifas se presentan con y sin impuestos.
- El concepto de Renta Mensual corresponde al cargo por los servicios de telecomunicaciones que presta Movistar y este dependerá de la personalización que haya hecho el cliente dentro de los medios de contratación disponibles.
- Clientes vigentes de Movistar en Pospago podrán cambiarse a Movistar Libre. Este cambio se podrá hacer desde la App Movistar Mx y lo verán reflejado en el próximo ciclo de facturación.
- Sí el cliente cuenta con un plazo forzoso vigente podrá cambiarse a Movistar Libre conservando las mismas condiciones de pago del equipo terminal que haya contratado, es decir que continuara viendo los cargos por equipo en su factura correspondiente.
- El cliente podrá migrar de vuelta a un Plan de nuestra parrilla “Regular” cuando él lo decida, por ejemplo, si al mes dos se quiere cambiar a un Plan Redes Sociales y lo solicita antes de que su ciclo venza podrá disfrutar de sus nuevos beneficios en su ciclo próximo de facturación. En caso de que el cliente cuente con un plazo forzoso, este se conservara.

13. Pena(s) Convencional(es)

- En el caso de que se haya pactado un Plazo Forzoso y el Usuario desee dar por terminado el Contrato anticipadamente, será aplicable una Pena Convencional Razonable la cual deberá ser cubierta por el suscriptor y que haya quedado detallado en la Carátula del Contrato celebrado con el suscriptor, más el pago respectivo por los saldos insolutos o no devengados por conceptos de Servicios y Cargo Por Equipo.
- Para el cálculo de la penalización correspondiente se tomará en cuenta la renta resultado de la aplicación de los módulos bases del plan la cual daría un total de \$230 (IVA Incluido).