



# Plan 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 con una oferta que contiene los beneficios descritos en la siguiente tabla por una renta mensual de \$230 MXN en modalidad Control. Los clientes actuales de otros planes pospago en modalidad control, podrán cambiarse a esta oferta Plan Movistar Libre Pospago a través de la App Movistar Mx. Los clientes actuales de otros planes prepago, podrán cambiarse a esta oferta Plan Movistar Libre Pospago a través de la plataforma de Telemarketing.

## 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 <sup>1</sup>	Facebook®, Facebook Messenger®, Twitter® y WhatsApp®	
Minutos y SMS en México	Ilimitado	
Minutos y SMS estando en "Roaming" en EUA, Canadá y Puerto Rico <sup>2</sup>	Ilimitado	
Navegación en Netflix® y YouTube® en México <sup>1 3</sup>	2 GB	

<sup>1</sup> Les aplica la Política de Uso Justo de Datos de Navegación señalada en el numeral 5, además de la Política de Uso de aplicaciones, señalada en el numeral 6.

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

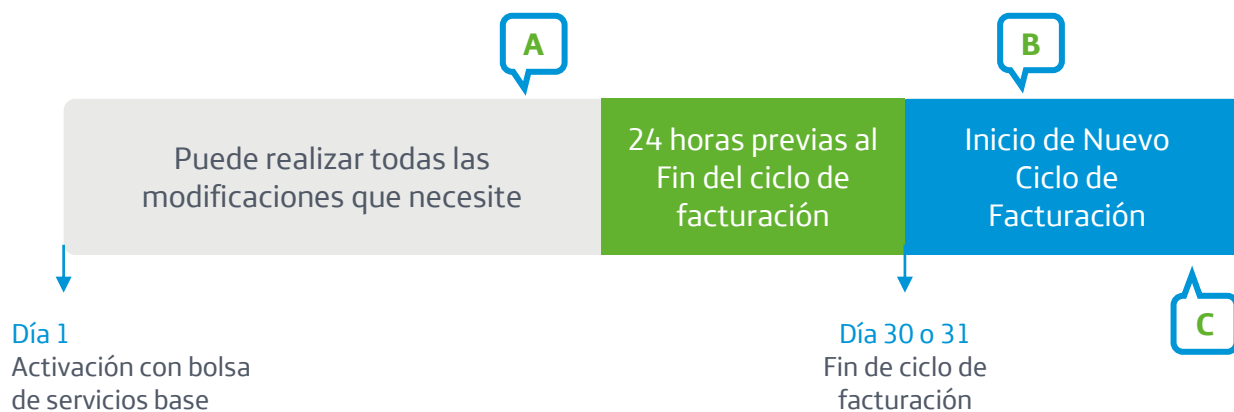
<sup>3</sup> Los GB otorgados para el consumo de Netflix® y YouTube® son independientes a los datos del Plan Movistar Libre. La descarga de dichas aplicaciones consume datos de su plan. Al agotar los datos otorgados para el consumo de contenidos de Netflix® y YouTube® se consumirá de los datos del plan 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



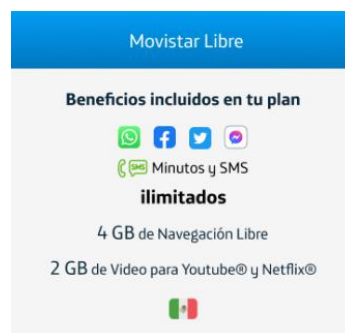
### 3.1 Pasos para llevar a cabo la personalización del Plan

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

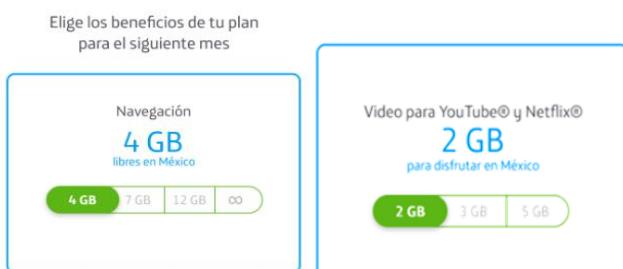
**1.** Selecciona dentro del menú de inicio "Movistar Libre"



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



**3.** Elegir la bolsa de datos de navegación libre<sup>1</sup> y GB de video<sup>2</sup> adicional que desees contratar



**4.** Además podrás añadir paquetes de navegación en otras Aplicaciones<sup>3</sup>



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

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

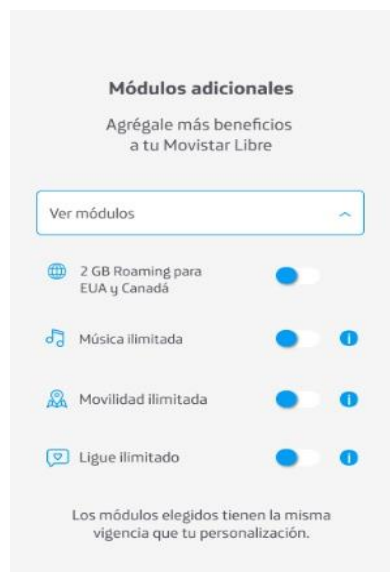
<sup>3</sup>El Plan base ya cuenta con Facebook®, Facebook Messenger®, Twitter® y WhatsApp® incluidos, pero puedes añadir un segundo paquete de navegación para TikTok®, Snapchat®, Pinterest® e Instagram®

**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 <sup>4</sup>

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



Descripción	Disfruta
Navegación libre	12 GB
Video	5 GB
Navegación ilimitada en RRSS y Apps	
Música	ilimitada
Módulo Adicional <b>Música</b>	\$35
<b>Total</b>	<b>\$450</b>

\*Tu personalización inicia: (fecha). Si la mantienes, este monto se cobrará de manera mensual.



Acepto Términos y Condiciones de Uso

**¡Lo quiero!**

<sup>4</sup> 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 pago<sup>5</sup> 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

<sup>5</sup> 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 pago<sup>6</sup>

← 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 ▾

 \*\*\*\*9778

Domiciliar tarjeta

Agregar nuevo método de pago >

Continuar

← Resumen de compra

Checkout


✓ Contrato >

3. Método de pago ▾

Nombre Completo\*

Egim

Número de tarjeta\*

 4555141111111111

Fecha de vencimiento\* CVV\*

01-25

Guardar esta tarjeta

# ¡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

<sup>6</sup> 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 <sup>1</sup>	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 <sup>1 y 2</sup>	2 GB de video para YouTube® y Netflix® para uso en México	\$40.00	\$34.48
	4 GB de video para YouTube® y Netflix® para uso en México	\$55.00	\$47.41
	GB Ilimitados para uso en México en las apps de Movistar Music®, Spotify®, Apple Music®, Deezer®, Soundcloud®, TuneInRadio®, Shazam® y YouTube Music®	\$35.00	\$30.17
Aplicaciones Ilimitadas para uso en México <sup>1, y 2</sup>	GB Ilimitados para uso en México en las Apps de TikTok®, Instagram®, Snapchat® y Pinterest®	\$50.00	\$43.10
Roaming Internacional <sup>1</sup>	2 GB de roaming para uso en México, EU, Canadá y Puerto Rico	\$35.00	\$30.17
Mapas y Movilidad <sup>1 y 2</sup>	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 <sup>1 y 2</sup>	GB Ilimitados para uso en México en las apps de Tinder®, Bumble®, Match® y Grindr®	\$35.00	\$30.17



<sup>1</sup> Le aplica la Política de Uso Justo de Datos de Navegación señalada en el numeral 5 así como la Política de Uso Justo Servicios Internacionales, señalada en el numeral 6.

- 2 Les aplica las Condiciones de uso de aplicaciones señaladas en el numeral 6. Los GB otorgados para el consumo de estas aplicaciones son ilimitados para uso en México, son adicionales a los datos del Plan Movistar Libre, 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 México, 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](http://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 (de forma recurrente) o una sola ocasión según el tipo de Módulo que haya contratado.

Tipo de Módulo	Características	Proceso de cancelación
<b>Módulos eventuales (one shot)</b>	<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 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.
<b>Módulos recurrentes</b>	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 GB 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 con el mayor ancho de banda disponible.

## 6. Políticas de uso de servicios

- Política para la Prevención de Actos de Fraude en los Servicios móviles <https://www.movistar.com.mx/politica-de-deteccion-de-fraude>
- Política de Uso Justo Servicios Internacionales visitar [www.movistar.com.mx/politica-de-uso-justo-servicios-internacionales](http://www.movistar.com.mx/politica-de-uso-justo-servicios-internacionales)
- Política de uso de Aplicaciones <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 <sup>(1)</sup>	\$40.00	\$34.48
Consulta de mensajes Buzón de voz (*86)	\$1.19	\$1.03
Travel Diario <sup>(2)</sup>	\$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. 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](http://tienda.movistar.com.mx).

Los clientes actuales de otros planes pospago en modalidad control, podrán cambiarse a esta oferta Plan Movistar Libre Pospago a través de la App Movistar Mx. Los clientes actuales de otros planes prepago, podrán cambiarse a esta oferta Plan Movistar Libre Pospago a través de la plataforma de Telemarketing.

## 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.
- 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. Los clientes actuales de otros planes prepago, podrán cambiarse a esta oferta Plan Movistar Libre Pospago a través de la plataforma de Telemarketing.
- 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.



## 10. Modalidad de 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, para que posteriormente pueda seguir navegando y se le cobrará la tarifa de excedente (ver sección Servicios Adicionales) o podrá contratar un módulo adicional de datos a su elección de forma recurrente o por única ocasión (consultar Sección de Módulos Adicionales)

## 11. 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 el Contrato celebrado con el suscriptor, más el pago respectivo por los saldos insolutos o no devengados por conceptos de Servicios y Cargo Por Equipo, de conformidad con lo establecido en el Contrato.
- Para el cálculo de la penalización correspondiente se tomará en cuenta la renta base del plan (es decir, sin personalización, igual a \$230 MXN, IVA incluido), de conformidad con lo establecido en el Contrato.

## 12. Pasa Gigas: Descripción de la funcionalidad

Este servicio es gestionado exclusivamente a través de la App Movistar Mx. Esta funcionalidad está disponible para todos los planes residenciales disponibles para comercialización en su modalidad Control y Pospago. Los parámetros que se considerarán para poder pasar o recibir gigas, son:

- Se pueden compartir GB entre líneas residenciales Movistar activas del segmento Pospago, en los planes configurados con la funcionalidad.
- El cliente sólo podrá compartir la bolsa de GB de navegación libre de su Plan.
- No es posible compartir los datos de la bolsa de video, redes sociales o promocionales.
- El rango para compartir GB es: mínimo 1 GB y máximo 15 GB.
- Los GB se comparten enteros. Para que un cliente pueda compartir GB, necesita contar con un mínimo de 1.5 GB. Lo mínimo con lo que se puede quedar un cliente después de compartir GB, son 500 MB.
- La vigencia de los GB compartidos se ajustará al ciclo de facturación de la línea que compartió los GB.
- El uso de los GB será para uso exclusivo en México.
- Es posible pasar gigas al mismo número en más de una ocasión, siempre y cuando la transferencia previa se haya consumido
- El cliente puede transferir gigas en el momento que desee, siempre y cuando tenga el mínimo de GB para compartir.
- El orden de consumo de los GB será el siguiente: primero se consumirán los GB asignados o adquiridos para el Plan y posteriormente los GB transferidos por Pasa Gigas.
- Los gigas que se compartan podrán usarse como HotSpot por el destinatario
- Si el suscriptor está suspendido, no podrá pasar ni recibir gigas



### 13. Esquema Family + aplicable a Plan Movistar Libre

Esquema de descuentos que se aplican a líneas adicionales con Plan Jump 1, Plan Jump 2, Plan Redes Sociales, Plan Video, Plan Datos Ilimitados, Plan Datos Ilimitados Plus y Movistar Libre en sus Modalidades Control o Pospago y Planes Portabilidad. 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.