

Última actualización: enero 2026

Operador responsable: Telefónica Movistar Colombia S.A.

1. Definiciones

- **eSIM:** Tarjeta SIM digital integrada en el dispositivo móvil, que permite activar un plan Movistar sin necesidad de una SIM física.
- **Usuario:** Persona natural o jurídica titular o autorizada para gestionar una línea Movistar.
- **Movistar:** Telefónica Movistar Colombia, proveedor de servicios móviles y habilitador de eSIM.
- **QR de Activación:** Código emitido por Movistar para habilitar una eSIM en un dispositivo compatible.
- **Quick Transfer:** Método automático de Apple que permite transferir la eSIM entre iPhones compatibles sin usar QR. Movistar es el **único operador en Colombia certificado por Apple para Quick Transfer**.
- **Carrier Activation:** Activación automática soportada en iPhone para líneas nuevas o renovaciones.

2. Objeto del Servicio

- Movistar ofrece al Usuario la posibilidad de activar, portar, gestionar o transferir su línea móvil mediante **tecnología eSIM**, reemplazando la SIM física y permitiendo una experiencia más simple, segura y digital.

3. Requisitos para Usar la eSIM Movistar

El Usuario debe:

1. Tener un **dispositivo compatible con eSIM**.
2. Ser titular de la línea o contar con autorización válida.
3. Disponer de un plan móvil Movistar activo (prepago o pospago).
4. Contar con conexión a Internet para el proceso de activación.
5. Seguir los procedimientos de activación definidos por Movistar.
6. En caso de usar Quick Transfer o Carrier Activation, poseer **iPhones compatibles** y cumplir las condiciones del proceso automatizado.

4. Métodos de Activación de la eSIM Movistar

Movistar pone a disposición los siguientes mecanismos:

4.1 Activación mediante QR

- El Usuario recibe un código QR generado por Movistar vía correo electrónico o en la App Mi Movistar.

- El QR es personal, de un solo uso y válido únicamente para el dispositivo vinculado.

4.2 Activación desde la App Mi Movistar

- El Usuario puede solicitar e instalar la eSIM directamente desde la aplicación una vez registrado en la APP Mi Movistar.
- La App genera el perfil eSIM sin necesidad de asistencia presencial.

4.3 Carrier Activation (iPhone)

- Para ciertos modelos de iPhone, el dispositivo puede activar automáticamente la línea durante la configuración inicial, sin uso de QR.
- Disponible para líneas nuevas movistar, renovación o migración interna.

4.4 Quick Transfer (iPhone) - Exclusivo con Movistar

Movistar es el **único operador certificado por Apple en Colombia para Quick Transfer**, permitiendo a los usuarios:

- Transferir la línea móvil con SIM física (SIMcard) o eSIM de un iPhone antiguo a uno nuevo acercando ambos dispositivos.
- Hacer la migración de forma automática de SIM física (SIMcard) a eSIM en el mismo dispositivo, sin QR, sin llamada y sin acudir a puntos de atención.
- Estos servicios (Transferencia y/o Migración) puede generar un costo según tarifas vigentes y requiere aceptación por parte del usuario que se muestran en el momento de realizar el proceso.

5. Restricciones y Limitaciones

- El perfil eSIM es personal e intransferible salvo procedimiento autorizado por Movistar.
- Algunos dispositivos pueden limitar la cantidad de veces que se descarga una eSIM.
- Si el Usuario elimina el perfil eSIM manualmente, podría requerirse reposición.
- Movistar podrá restringir temporalmente activaciones por seguridad o mantenimiento.

6. Responsabilidades del Usuario

El Usuario se compromete a:

- Proteger el acceso a su dispositivo y su información personal.
- Reportar inmediatamente a Movistar el robo o pérdida del equipo para bloqueo.
- No compartir el QR de activación ni permitir accesos no autorizados.
- Usar la eSIM conforme a las políticas de Movistar y la regulación vigente.

- En caso de adquirir una eSIM y que el dispositivo no cumpla con esta condición, el usuario deberá acceder y utilizar una SIM física (SIMcard) y disfrutar del servicio móvil contratado.

7. Transferencia, Reposición o Eliminación de la eSIM

7.1 Transferencia

- Quick Transfer solo está disponible para iPhone y exclusivamente a través de Movistar.
- Otros dispositivos requieren reposición o activación vía QR o en la App Mi Movistar.
- El servicio de transferencia de eSIM puede generar un costo según tarifas vigentes.

7.2 Reposición

- La reposición de eSIM puede generar un costo según tarifas vigentes.
- Se realiza por canales presenciales.

7.3 Eliminación

- Si el Usuario elimina la eSIM desde el dispositivo, Movistar no garantiza su recuperación sin generar una reposición.

8. Privacidad y Datos Personales

El uso de eSIM requiere tratamiento de datos personales necesarios para:

- Verificación de identidad
- Activación y administración del servicio

Dicho tratamiento se realiza conforme a la *Política de Privacidad de Movistar Colombia* y la normativa local.

9. Tarifas y Facturación

- La activación inicial puede tener costo o ser gratuita según campañas vigentes.
- La reposición de eSIM podría generar cobro adicional.
- El uso de eSIM no altera las condiciones del plan móvil contratado por el Usuario.

10. Garantías y Limitaciones

- Movistar no garantiza compatibilidad de eSIM con todos los dispositivos del mercado.

- La activación puede depender del fabricante y versiones del sistema operativo.
- Movistar no asume responsabilidad por fallas de software, manipulación indebida o configuraciones ajenas al operador.

11. Modificaciones

- Movistar podrá actualizar estos Términos y Condiciones en cualquier momento. Los cambios serán publicados en los canales oficiales de Movistar Colombia.

12. Aceptación

El uso del servicio eSIM implica la aceptación plena de estos Términos y Condiciones por parte del Usuario.