

MOVISTAR SIN FRONTERAS

REQUISITOS Y CONDICIONES

POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, indistintamente los “Términos y Condiciones”, “Términos” o “Condiciones”) regulan el uso del servicio “TU INTERNET SIN FRONTERAS” que TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, SOCIEDAD ANÓNIMA (en adelante, “TELEFÓNICA”) con cédula jurídica número 3-101-610198 pone a disposición de sus clientes. Este contrato de términos y condiciones de uso (EL “CONTRATO”) es un contrato legalmente vinculante entre cada usuario y TELEFÓNICA, empresa con domicilio en la ciudad de San José, Escazú, Edificio Telefónica, Centro Corporativo el Cedral, San Rafael. El CLIENTE ENTIENDE que al hacer uso del servicio RECONOCE que ha LEÍDO este contrato, que lo entiende y que da su consentimiento para estar obligado por todos sus términos y condiciones. ACEPTA que han leído los términos y condiciones de prestación del servicio y que se encuentra de acuerdo. Si no acepta los términos del presente reglamento no deben hacer uso de la facilidad “MOVISTAR SIN FRONTERAS” contemplada en este contrato.

1. USO DEL SERVICIO DE ROAMING “MOVISTAR SIN FRONTERAS”.

Podrán utilizar el servicio todos los clientes Movistar que cuenten con un plan en cualquiera de las modalidades de pago (Prepago, Postpago y/o Control) de los segmentos Residenciales, Negocios y Empresas, y que se encuentren al día en el pago de sus facturas y/o cuenten con un paquete de datos activo en su servicio Móvil. El servicio MOVISTAR SIN FRONTERAS permitirá a nuestros clientes navegar en internet utilizando datos de su cupo de su plan contratado en los términos establecidos en la sección de condiciones de uso de estas políticas (Clientes Postpago y Control) o bien su saldo de recarga o paquetes prepago, siempre a la velocidad de navegación establecida en la red del país visitado (Clientes Prepago). Estará disponible en las siguientes regiones y países, en las redes enlistadas:

- A. **NORTEAMÉRICA Y CENTROAMÉRICA:** Podrán disfrutar de este servicio los clientes Movistar que se encuentren en alguno de los siguientes países:
- Canadá y Estados Unidos, conectados a cualquier red celular.
 - Honduras, conectados a Telefónica Celular, S.A. (CELTEL) – TIGO.
 - Guatemala, conectados a la red Claro Guatemala o Red Movistar.
 - Nicaragua y Panamá, conectados a red TIGO.
 - El Salvador conectados a la red Movistar del país.
- Beneficio sin Costo Adicional
- B. **SUDAMÉRICA:** Podrán disfrutar de este servicio los clientes Movistar que se encuentren en alguno de los siguientes países:
- Colombia, Venezuela, Ecuador, Perú, Chile, Uruguay y Argentina, conectados a la red Movistar del país.
 - Brasil, conectados a la red Vivo en Brasil,
- Beneficio con un costo de c3.000 diarios. Para clientes Prepago y Control se debe adquirir el paquete ingresando al App Mi Movistar CR.
- C. **EUROPA:** Podrán disfrutar de este servicio los clientes Movistar que se encuentren en alguno de los siguientes países y se conecten a los operadores mostrados entre paréntesis:
- Austria (operador: Orange Austria Telcom. GMBH), Bélgica (operador: Belgacom Mobile Belgium); Alemania (Operadores: Telekom Deutschland GMBH, Telefonica Alemania), España (operadores: Vodafone España S.A.U, Telefonica Moviles España), Francia (Operador: SFR France), Inglaterra (Operador: Telefonica UK Limited), Grecia (operador: Vodafone Panafon S.A), Hungría (operador: Vodafone Hungary LTD), Irlanda (Operadores: Telefonica 02 Ireland, Vodafone Ireland), Italia (Operador: Telecom Italia, Vodafone omnitel N.V, Wind Telecomunicazioni Italy), Luxemburgo (operador: Tango SA), Holanda (Operadores: Vodafone Netherlands, KPN B.V), Portugal (Operador: Vodafone Portugal), Rusia (OJSC Vimpelcom – RUS).
- Beneficio con un costo de c6.000 diarios. Para clientes Prepago y Control se debe adquirir el paquete ingresando al App Mi Movistar CR.

Si usted es el padre o tutor que otorga el uso del servicio en nombre de un menor o de otra persona, por el solo uso del servicio acepta los términos del presente Contrato y se compromete a asumir la responsabilidad por las acciones de esta otra persona, así como por cualquier cargo asociado con el uso que dicha persona pueda hacer del Servicio, y por el cumplimiento del mismo. Usted se compromete a tomar todas aquellas medidas que puedan ser apropiadas a los fines de garantizar tal cumplimiento y compensará y eximirá de responsabilidad a TELEFÓNICA ante cualquier incumplimiento del presente Contrato.

2. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

Los clientes podrán activar el beneficio de Movistar Sin Fronteras de la siguiente manera:

- A. Clientes en planes Prepago o Preplan: Al viajar a Norteamérica o Centroamérica el servicio Movistar sin Fronteras se activará automáticamente. Al viajar a Sudamérica o Europa el cliente debe comprar su paquete Movistar sin Fronteras en el App Mi Movistar CR. Adicional debe asegurarse de tener saldo de recarga o comprar un paquete de internet.
- B. Cliente en planes Libre o Control: Al viajar a Norteamérica o Centroamérica el servicio Movistar sin Fronteras se activará automáticamente. Al viajar a Sudamérica o Europa el cliente debe comprar su paquete Movistar sin Fronteras en el App Mi Movistar CR. Si el cupo de datos de su plan está agotado, puede comprar un paquete Extra LTE Pro.
- C. Cliente en planes Postpago: Debe autorizar la activación de roaming contactándonos a Whatsapp al 6311-1693. Al viajar su servicio de Movistar sin Fronteras se activará automáticamente. Si el cupo de datos de su plan está agotado puede comprar un paquete Extra LTE Pro en el App Mi Movistar CR. Al viajar a Sudamérica o Europa, los costos diarios del servicio de Movistar Sin Fronteras se verán reflejados en la factura. Para la activación del servicio Roaming los clientes Postpago deberán cumplir con las condiciones establecidas

- por Movistar especialmente aquellas que tratan sobre el límite de consumo, alertas y facturaciones; así como haber leído el manual y las guías de roaming que se encuentra publicadas en la página web: www.movistar.cr.
- D. El cliente debe activar la opción de Roaming desde la configuración de tu celular para hacer uso del servicio.
 - E. Los países incluidos en el beneficio de Movistar Sin Fronteras se detallan en el inciso 1.

3. CONDICIONES DE USO.

El Cliente ENTIENDE y ACEPTA que para poder hacer uso del servicio Movistar sin Fronteras, las siguientes condicione uso de "MOVISTAR SIN FRONTERAS":

- A. Contar con un plan Postpago, Prepago, Control de los segmentos Residencial, Empresas o Negocios de Movistar.
- B. Los clientes con planes Prepago o Preplanes deberán contar con saldo de recarga o comprar un paquete de internet en el App Mi Movistar CR
- C. Los clientes con Plan Libre, Control y Postpago deberán estar al día con sus facturas y contar con cupo en su plan o contratar un paquete Extra LTE PRO en el App Mi Movistar CR.
- D. Estar conectado a los operadores por país indicados en la sección 1 de estas Políticas.
- E. Validar que el dispositivo utilizado cumpla con los requisitos de red del operador conectado, así como las condiciones de prestación del servicio brindadas por el operador seleccionado en el país destino.
- F. Las velocidades a las cuales se navegará en cada red y país, son las que el operador destino tenga configuradas y Movistar no garantiza
- G. En el caso de los Planes Postpago: Planes Tallas, Planes Comunidad).@1, @1Plus y @2, el cupo de datos máximo aplicable serán 5Gb, 6Gb y 7Gb respectivamente en Movistar Sin Fronteras Panamá y Nicaragua, posterior a este cupo máximo se procederá al cese de la navegación hasta el nuevo corte de ciclo donde se renuevan los cupos y el abonado podrá nuevamente navegar hasta el máximo antes indicado.
- H. Esta suspensión temporal indicada en el punto anterior es independiente de los bonos y cupos que tenga el cliente por lo que aplica una vez consumido dicho cupo aun así tenga paquetes extra o cupos regalados.
- I. Este beneficio no aplica para paquetes de navegación ilimitada o paquetes ilimitados para el uso aplicaciones específicas.
- J. El Beneficio de Movistar Sin Fronteras está diseñado para ser un beneficio al alcance de todos los usuarios Movistar, cuando viajen a otros países de forma temporal. Movistar se reserva el derecho de evaluar si un cliente está haciendo uso del beneficio bajo la modalidad de "Roaming Permanente" en cuyo caso podría aplicar medidas tales como suspender la navegación hasta el siguiente ciclo de facturación.

4. FACTURACIÓN Y CARGOS

El cliente ENTIENDE y ACEPTA que el servicio "MOVISTAR SIN FRONTERAS" aplica únicamente para navegación en los países y zonas señaladas en el punto 1 de los presentes términos y condiciones, por lo que si el CLIENTE hace uso del servicio de Roaming en la red de otros operadores distintos a los aquí señalados, utiliza Roaming voz o SMS, o no cumple con los términos y condiciones del presente contrato, se le cobrará la tarifa establecida de consumo para los eventos realizados de conformidad con el operador y país de destino.

Asimismo, el CLIENTE reconoce que, al hacer uso del servicio, representa la aceptación de las condiciones establecidas en el presente contrato y por tanto acepta que los cargos de los eventos efectuados sean cobrados adicionalmente a la factura de ciclo del período correspondiente o bien, sean descontado del saldo de recarga de los servicios prepago y/o control, en los casos que procedan por razón de consumo por descarga (a granel) o por concepto de contratación de paquetes.

El servicio "MOVISTAR SIN FRONTERAS" permite el uso del cupo de datos móviles contemplados en el contrato del servicio del cliente y/o del paquete de datos contratado por el CLIENTE, por lo que el mismo ENTIENDE y ACEPTA que una vez consumido o superado el límite de descarga del plan, en el caso de los clientes **Postpago Puro**, se cobrará el servicio de navegación de datos a la tarifa local de c.0,0095/KB (c.9,7280/MB) incluye i.v.i para el caso de México y Centroamérica (no incluye Belice y en el caso de Nicaragua y Panamá las excepciones indicadas en el punto 3), Estados Unidos, Canadá, para los países en los que exista presencia de Movistar, Vivo y O2, siempre que los clientes se encuentre conectado exclusivamente a estas redes la tarifa a granel sería de \$ 0,0009/KB (\$1/MB) esto de excedente mientras que para los **Planes Control y Prepago**, se debitarán del saldo recargado. En estas dos modalidades (Control y Prepago) si no cuenta con saldo a debitar, el cliente no podrá navegar. En todos los casos, en los países o redes no contemplados en la sección 1 de estas Políticas, una vez consumido o superado el límite de descarga del plan, se cobrará el servicio de navegación de datos a la tarifa a granel de \$6/MB.

Los Clientes Movistar podrán contratar vía la aplicación de Mi Movistar, paquetes adicionales de navegación que le permitirán aumentar el cupo de descarga y navegar a la velocidad ofrecida en la red del país que visita; éstos paquetes de navegación será facturados a la tarifa local del servicio en el caso de Postpago y descontados del saldo de recarga para los servicios Prepago.

5. Limitación de responsabilidad:

El Cliente es responsable de hacer un uso prudente, responsable y seguro del servicio. Las sumas canceladas por el Cliente por concepto de recargas, contratación de paquete, navegación por descarga una vez consumido el cupo del plan o del paquete contratado se consideran firmes y definitivas desde el momento en que el Cliente hace uso de la facilidad, y en tal razón Movistar no estará obligado a realizar reembolsos de ningún tipo.

El CLIENTE RECONOCE que al hacer uso de la facilidad CONOCE, ENTIENDE y ACEPTA los términos y condiciones del presente reglamento así como de las condiciones, tarifas, paquetes y servicios que intervienen en la prestación del servicio en los países participantes del Servicio, asimismo, reconoce que le han sido informadas las condiciones de prestación y que las acepta en su totalidad.

Para mayor información o consultas EL CLIENTE puede contactarnos por Whatsapp al 6311-1693 o puede llamar al número 800-000-1693, o llamando desde tu línea Movistar al 1693 en territorio nacional, o bien, a través del chat <https://movistar.cr/chat-roaming>, perfil oficial de Movistar en Facebook o Twitter desde cualquier parte del mundo.