



# Términos y Condiciones

## Promoción Servicio Protección Celular Postpago

### Planes Postpago y Control Residencial con Celular asociado

#### INTRODUCCIÓN:

La Promoción “**Servicio** Protección Celular Postpago”, se registró bajo los siguientes términos y condiciones. El otorgamiento del beneficio o beneficios de esta Promoción está condicionado al cumplimiento de lo dispuesto en este Reglamento. El **Promotor** podrá suspender los beneficios de este servicio a aquellos clientes que directa o indirectamente incumplan las normas y condiciones aquí establecidas y tomar las acciones legales que considere correspondientes.

#### PROMOTOR:

El **Promotor** del presente Servicio es la empresa **TELEFÓNICA DE COSTA RICA TC, S.A.**, con cédula jurídica número 3-101-610198 (“MOVISTAR”), empresa con domicilio en la ciudad de San José, Escazú, Edificio 3, Piso 5, Centro Corporativo El Cedral, San Rafael, quien es la única responsable del mismo ante cualquier tercero y **NARGALLO DEL ESTE S.A.** cédula jurídica 3-101-263133 (“FRUNO”), también conocido como “**Centro de Servicio FRUNO**”, que es la empresa que prestará los servicios técnicos de reparación de esta Promoción a los clientes de MOVISTAR.

Para mayor información referentes a aspectos relacionados con este **Servicio**, los clientes pueden enviar sus consultas a través de WhatsApp al número 63111693 o a través de las redes sociales oficiales de Movistar en Facebook y Twitter o llamando al 1693 desde líneas Movistar.

Ninguna red social, incluyendo entre otras a Facebook y Twitter, patrocina, avala ni administra de modo alguno este **Servicio**, ni está asociado a este. El cliente es consciente de que está proporcionando su información al Promotor del presente servicio y no a alguna de dichas redes sociales.

#### CLIENTES QUE PUEDEN OBTENER ESTE SERVICIO:

Con las excepciones que se dirán, podrán obtener este servicio, todas aquellas personas mayores de 18 años de edad o menores de edad con autorización de su padre, madre o tutor, que adquieran un plan postpago residencial o control residencial con terminal o celular con MOVISTAR y que durante el **Plazo de la vigencia del Servicio**, cumplan con las presentes reglas y condiciones.

Los clientes o usuarios deberán tener durante toda la vigencia de su contrato de servicios de telecomunicaciones Movistar, un documento válido y vigente de identificación reconocido por el Gobierno de Costa Rica, y para los casos en los que aplique las visas de entrada y salida de los países de origen y destino (en caso de aplicar), así como cualquier otro requisito migratorio aplicable.

#### FORMA DE ADQUIRIR EL SERVICIO:

Podrán formar parte de este servicio aquellos usuarios que adquieran durante la vigencia de la Promoción un plan de 24 meses Movistar con terminal del segmento Postpago Residencial o Control RESIDENCIAL (no incluye prepago ni segmento empresarial). Esto incluye clientes que adquieran un plan por medio de una nueva contratación, renovación, portabilidad o migración a plan Postpago residencial o control residencial con celular por medio de cualquier canal comercial Movistar autorizado. Se deben cumplir además con los siguientes requisitos:



1. El plan adquirido debe estar ligado a un celular de origen Movistar. Es decir debe ser un plan que incluya la adquisición de un celular.
2. El cliente debe estar al día en sus pagos y en cumplimiento de todas sus obligaciones con MOVISTAR, incluyendo el pago de todas sus obligaciones de todos los servicios que estén a su nombre con MOVISTAR.
3. El cliente debe haber adquirido la línea con celular durante el plazo que se encuentre vigente este Servicio.
4. El cliente debe mantener su contrato vigente.

### **BENEFICIOS DEL SERVICIO:**

Durante el periodo de vigencia de este Servicio, todos los planes LTE PRO POSTPAGO RESIDENCIAL o CONTROL RESIDENCIAL CON CELULAR de MOVISTAR contarán con los siguientes servicios de reparación durante el periodo de vigencia del contrato de servicios de telecomunicaciones móviles Movistar para cada uno de esos planes que aplique:

Tabla 1: Eventos

Número	Eventos	Primer Evento	Segundo Evento	Tercer Evento
1	Cambio de pantalla por daño del cliente	100% descuento	50% descuento	20% descuento
2	Daños físicos causados por el cliente (ej: de formación por presión excesiva)	100% descuento	50% descuento	20% descuento
3	Reparación de cualquier defecto de fábrica (aplica al caducar la garantía original). Ej. No enciende, se congela, no carga, problemas de audio, no WIFI, no saca llamadas, corta llamadas)	100% descuento	50% descuento	20% descuento
4	Reparación o reemplazo de cables de carga y cargador (una única vez durante el plazo del contrato)	Gratuito	No aplica	No aplica

- La garantía original del producto no se ve afectada por las reparaciones de esta Promoción, de modo que si un cliente quiebra la pantalla la unidad conserva la garantía original.

- Para la reparación o reemplazo de cables de carga y cargador el cliente debe entregar el cable o cargador dañado. Asimismo, este cable y cargador deben ser aquellos incluidos con el celular adquirido a MOVISTAR.

- Ni MOVISTAR ni FRUNO serán responsables por la pérdida de datos del teléfono o restauraciones del sistema operativo. El cliente será responsable de mantener un respaldo de la información de su celular durante toda la vigencia de su plan.

### **USO DEL SERVICIO PROTECCIÓN CELULAR:**

El proceso para realizar el reclamo del servicio se registrará bajo los siguientes pasos:

1. Ante la ocurrencia de un evento el cliente debe identificar según estos términos y condiciones que cumple con todos los requisitos.
2. Una vez validado el evento el cliente debe presentarse a una TIENDA MOVISTAR (los reclamos se deben realizar en las tiendas propiedad de MOVISTAR y no en los distribuidores autorizados), y solicitar al ejecutivo de atención al cliente la revisión del celular para el Servicio de Protección



Celular. Esta lista de tiendas puede ser consultada en el siguiente enlace: <https://movistar.cr/centros-de-atencion> (los reclamos se pueden realizar en los CAPS y no en las tiendas autorizadas).

3. El ejecutivo validará las condiciones del celular y que los daños causados estén dentro de los que aplican el Servicio de Protección Celular, así mismo validará que el terminal haya sido adquirido en Movistar y que sea la misma serie ligada al plan del cliente, también validará que el plan posea el beneficio activo en cumplimiento del presente reglamento, en caso de todo estar correcto, se procederá a enviar el celular al taller autorizado de FRUNO.
4. En caso de que el reclamo sea por el accesorio para carga (cable y cargador) debe entregar el accesorio dañado original del teléfono que adquirió.
5. El cliente debe hacer el pago de la o las facturas emitidas, aunque no estén vencidas para poder realizar la solicitud.
6. El taller de servicio FRUNO contará con un tiempo máximo de 7 días laborales para hacer entrega del teléfono reparado sin embargo en caso de que el teléfono no tenga reparación y requiera una sustitución del mismo, el taller tendría hasta 15 días laborales para la revisión, sustitución y devolución del celular a la tienda donde el cliente entregó la unidad. En caso de que el plazo se extienda, MOVISTAR no está obligado a conceder una unidad en calidad de préstamo al usuario.
7. Una vez que se proceda con la devolución de la unidad reparada en caso de que el cliente tenga facturas pendientes debe realizar el pago de las mismas previo a la entrega del celular.

#### PLAZOS:

Estos beneficios se regirán por los siguientes plazos, que son de carácter perentorio:

- A. **Plazo:** El plazo para adquirir esta Promoción inicia el 01 de septiembre del 2021 y finaliza el 31 de diciembre del 2021 (plazo de participación).

#### RESTRICCIONES:

- El cliente deberá conformarse con el beneficio y bajo ninguna circunstancia podrán solicitar mejoras al mismo, ni mucho menos solicitar el reembolso en efectivo en caso de que no lo desee o pueda utilizar.
- No está autorizada la transferencia, cesión o venta de los beneficios a otros servicios Postpago o Control.
- El servicio aplica solamente para los celulares vendidos por MOVISTAR dentro de un plan postpago residencial o control residencial durante la vigencia de la Promoción.
- El servicio de Protección Celular no aplica para los siguientes casos:
  - Robo, hurto o pérdida del terminal y/o accesorios
  - Daños provocados por humedad ya sea por inmersión accidental en cualquier tipo de líquido de forma total o parcial, humedad ambiental u otro tipo de humedad.
  - Si las unidades han sido intervenidas por talleres o técnicos no autorizados o terceros.
  - Uso del artículo anormal o diferente a los fines para lo que fue diseñado.
  - Los daños causados por mala fe del usuario final en perjuicio del celular o de MOVISTAR.
  - No cubre los programas de aplicación para cambio del software no autorizados por el fabricante (Conocido como Ruteo).
  - Alteraciones del software original del celular.
  - No cubre estuches, temperados, accesorios estéticos o externos al celular que no estén dentro de los beneficios antes mencionados. Solamente aplica para el celular, cargador y cable del cargador.
  - A partir del cuarto evento en el que el Celular requiera revisión por parte del taller autorizado por Movistar, según los escenarios indicados en la "tabla 1: Eventos" del presente reglamento,



en caso de ser necesaria una reparación, ésta será asumida en su totalidad por el usuario así mismo los escenarios no incluidos dentro de dicha tabla.

- El cliente entiende y acepta que se debe realizar una valoración previa para identificar si el teléfono aplica para el servicio de protección celular con base en el presente documento de términos y condiciones.
- El cliente entiende y acepta que debe estar al día con el pago de sus obligaciones con Movistar tanto para solicitar el servicio como para la devolución de la unidad en reparación.
- Para aquellos eventos en los que, de acuerdo con estos términos y condiciones, el cliente deba pagar algún monto por un evento de reparación, se le informará al cliente antes de proceder a la reparación sobre el costo de la misma, con el fin de que el cliente acepte dicho costo, en cuyo caso se procederá con la reparación, o lo rechaza y por lo tanto no se hará reparación alguna y se devolverá el celular al cliente. El cliente deberá pagar el monto respectivo directamente a FRUNO previo a la reparación del celular por los medios que este indique.
- El cliente entiende y acepta que el servicio aplica únicamente por el celular que adquirió con su plan (modelo, serie, IMEI) por lo que, si el cliente a la hora de realizar el reclamo se presenta con un celular distinto al adquirido con su plan actual, no aplicarán los beneficios correspondientes a esta Promoción.
- El servicio objeto de esta promoción no es una garantía, seguro o asistencia por lo que no requiere de tramites adicionales a los que aquí se especifican.
- El cliente entiende y acepta que el taller autorizado por MOVISTAR es FRUNO por lo que el cliente no podrá solicitar el servicio de protección celular en una entidad ajena a MOVISTAR. En caso de que el celular haya sido intervenido por un tercero se pierde el beneficio de Protección Celular.
- El cliente entiende y acepta que en caso de un faltante de un repuesto o pieza para la reparación del celular por motivos ajenos a MOVISTAR o al taller autorizado (FRUNO), el plazo de los 15 días laborales podría extenderse ya que depende de un fabricante y no de los PROMOTORES.
- Cuando exista una discrepancia por accesorios o cualquier otra situación en el retorno de unidades reparadas, el cliente contará con 2 días laborales para presentar el reclamo respectivo junto con la evidencia que lo respalde. Vencido ese plazo, el cliente no podrá presentar reclamo alguno.
- El cliente entiende y acepta que este servicio no incluye la aplicación del beneficio en caso de probarse que el celular fue alterado, golpeado, destruido u otro incidente de forma voluntaria por parte del usuario o por el uso anormal del dispositivo.
- El cliente entiende y acepta que el beneficio de protector de pantalla para el celular es un beneficio gratis ofrecido por FRUNO y no se puede sustituir o mejorar por otro beneficio adicional que aplica únicamente para los teléfonos que Movistar designe previamente y pueden cambiar sin previo aviso al cliente final.

#### **RESPONSABILIDAD DEL PROMOTOR:**

MOVISTAR no será responsable por: a) Gastos incurridos para obtener esta Promoción o los beneficios que brinda la misma; b) Intervenciones humanas no autorizadas por parte de terceros que alteren el desarrollo de esta Promoción; c) Daños sufridos a la integridad o bienes de los clientes o de terceros que se ocasionen en virtud de este Servicio o durante el disfrute del beneficio.

#### **SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:**

MOVISTAR podrá suspender el servicio temporal o definitivamente por caso fortuito o fuerza mayor. Asimismo, también podrá suspender el servicio en caso de comprobarse la existencia de asignación o reclamo de beneficios en forma fraudulenta, así como en casos de fallas técnicas, o cualquier otro evento fuera del control razonable de MOVISTAR. La alteración de documentos e información sobre los clientes,



así como el engaño, fraude o falsificación, manipulación no autorizada que obstaculicen el normal desempeño del servicio y las acciones que a juicio de MOVISTAR sean ilegales y puedan ocasionar perjuicio a este Servicio o sus promotores podrán ser perseguidas por los medios previstos en la Ley.

#### **USO DE DATOS:**

Para más información de nuestra política de privacidad se puede consultar el siguiente enlace: <https://movistar.cr/politica-privacidad>.

Asimismo, al aceptar este servicio, autorizan el envío de cualquier información promocional o con fines de venta directa respecto de servicios, soluciones, ofertas, nuevos servicios y cualquier otra información, ya sea directamente relacionada con los servicios que ofrece MOVISTAR, a través de correo electrónico, SMS, voz, plataforma de autogestión, llamadas automatizadas o cualquier otro medio. Sin embargo, el usuario tiene la posibilidad de suspender el envío de información promocional o con fines de venta directa en cualquier momento y sin costo alguno.

#### **RELACIÓN ENTRE LAS PARTES:**

Ninguna disposición del presente servicio se deberá interpretar como creadora de una relación entre las partes diferente a la que nace del tráfico normal en el comercio. Ningún usuario que aplique para obtener este servicio, por el hecho de serlo, adquiere la condición de empleado, representante, o agente de la compañía organizadora. Con el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este reglamento finalizará la relación entre las partes en su totalidad.

El presente reglamento no obliga al Promotor con determinada persona o determinada colectividad sino solo con quien acepte los términos del presente reglamento y sus eventuales modificaciones.

Cualquier duda o consulta sobre los alcances e interpretación del presente reglamento, podrá evacuarse mediante consulta vía WhatsApp al número telefónico: 63111693. La respuesta a estas consultas no implicará una modificación total o parcial de este reglamento, o una dispensa de su cumplimiento.