



POLÍTICA Y CONDICIONES DE USO TIENDA ONLINE MOVISTAR

1. POLÍTICAS DE SEGURIDAD

1.1. INFORMACION PERSONAL

A fin que El Usuario se registre para hacer uso de La tienda y acceda a su información a través del sitio, deberá proporcionar su nombre completo, documento de identidad, número de teléfono, e-mail y/o cualquier otra información requerida para la prestación del servicio en los campos de registro. Esta información podrá ser almacenada en caché. Movistar podrá solicitar algún dato adicional o comprobante de ellos, con el objeto de confirmar la veracidad de los datos proporcionados. En virtud de lo anterior, Movistar está facultada para no admitir o suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no puedan o no sean confirmados o confirmables o bien de datos de los que Movistar dude sobre su veracidad. El Usuario reconoce y acepta que esta no admisión o suspensión temporal o definitiva no genera derecho a indemnización o resarcimiento de ningún tipo por parte de Movistar a su favor.

El nombre de usuario y la clave o password de acceso es de uso personal, exclusivo e intransferible del usuario, por lo que cualquier uso o conocimiento de forma intencional o involuntaria por parte de terceros que se genere será de la única y exclusiva responsabilidad del Usuario, liberando de toda responsabilidad a Movistar.

1.2. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

El Usuario es responsable por el uso y/o manipulación de la información proporcionada en El Sitio, por lo que es responsable de mantener la confidencialidad de su cuenta y de sus información personal, número de tarjeta de crédito, código PIN, clave de acceso o contraseña y de la información que resulte necesaria por el uso de dichas claves o contraseñas.

El Usuario no debe permitir que nadie que no sea el mismo manipule o tenga acceso a la información de su cuenta en el sitio, de lo contrario queda expuesto a las consecuencias legales que el uso inapropiado o desautorizado de la misma puede provocar, tomando en cuenta los derechos y garantías constitucionales de privacidad de la información y de las comunicaciones. Cualquier anomalía o uso no autorizado que se suscite referente a las claves de acceso al sitio que sean del conocimiento del Usuario, deberá ser reportada de inmediato a Movistar, en cuanto el Usuario tenga conocimiento del hecho a fin que Movistar tome las medidas que considere necesarias. Dichas anomalías podrán ser reportadas al siguiente correo: atencionlinea@movistar.com

1.3. PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

El Usuario debe proveer toda la información necesaria para lograr con éxito el registro e ingreso a la tienda. Movistar cuenta con estándares internacionales de seguridad de la información personal de sus clientes y del manejo de su información confidencial, incluyendo la certificación 3Dsecure uso de https y otros certificados de seguridad, no obstante El Usuario entiende y acepta que Movistar no puede evitar situaciones extraordinarias fuera de su control y por lo tanto, no es responsable por ningún acceso no autorizado con la o a través de la información de el cliente tales como su clave de acceso o password, o porque esta clave se hizo de conocimiento de algún tercero, que un usuario informático no autorizado o

hackers puedo acceder a pesar de todas las medidas de seguridad informática con que cuenta Movistar, o cualquier otra situación fuera del alcance o control de Movistar que pudiese suscitarse.

En los procesos de compra de productos Movistar, no se mostrará información personal sobre el titular de la línea celular con la finalidad de proteger y brindar privacidad a la información del titular. El usuario acepta y comprende que para el proceso de compra deberá proporcionar información sobre la tarjeta de crédito o débito con la que se efectuará el pago.

2. POLÍTICAS DE PRIVACIDAD

2.1 USO DE LA INFORMACIÓN

La presente Política es veraz y vinculante, pero no constituye prueba alguna en ninguna instancia administrativa o judicial. El usuario acepta y entiende que Movistar podrá contactarlo por medio de la información de registro proporcionada por el usuario, incluyendo el envío de correo electrónico a la cuenta proporcionada por El Usuario o bien entrega presencial de productos a través de sus trabajadores o proveedores. El usuario acepta expresamente que no podrá utilizar la información y/o los productos y servicios ofrecidos por Movistar para fines distintos a los permitidos por esta última ni con fines ilícitos. Movistar se deslinda de cualquier responsabilidad por el uso que el usuario o terceras personas den a las claves de acceso al sitio; ya que las mismas son de carácter personal e intransferible, y deben mantenerse en estricta reserva por parte del usuario. Toda información de los usuarios, es confidencial y solamente puede ser suministrada dentro del marco legal y la presente política.

En cualquier caso, el usuario tendrá el derecho de darse de baja de la plataforma de MOVISTAR, para lo cual deberá notificar por correo a la dirección atencionenlinea@movistar.com o los canales de atención al cliente proporcionados por MOVISTAR.

2.2 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Movistar conoce y cumple con lo establecido en la Ley de Protección de Datos y su Reglamento y trata la información de los usuarios de La Tienda con arreglo a la ley de la materia y de manera responsable y segura en aquellos casos en que dicha ley no exista. El Usuario comprende que al tratarse de una transacción personal, sus datos de identificación son necesarios, por tanto el usuario brinda su consentimiento y autoriza a Movistar para:

- 1) Utilizar, ceder, transferir, compartir la información que ingrese a través de o en relación a la Tienda, para efectos de transacciones bancarias de pagos vía tarjeta de crédito, localización y seguridad del cliente. Dicha información podrá ser actualizada de cuando en cuando, bien sea para efectos de reportes, de manejo de información, envío de publicidad, estrategias y/o estudios de mercado para mejorar o incluir novedades en el servicio, datos estadísticos entre otros usos comerciales.
- 2) Que sus datos de pago sean parte de su historial crediticio en las bases de datos de empresas especializadas en servicios de información de crédito con los que Movistar tenga vínculo contractual.
- 3) Compartir y reportar la información aportada y su comportamiento crediticio derivado de cualquier operación comercial realizada a través de La Tienda a entidades dedicadas a la recolección, procesamiento, registro, administración e información de datos crediticios, así mismo autoriza compartir a dichas entidades cualquier dato proporcionado por El Cliente que de alguna forma modifique la información proporcionada inicialmente y registrada en su base de datos.

4) Contactar al cliente, en base a los datos proporcionados, por vía escrita, e-mail, SMS o llamadas telefónicas para mejorar el servicio, brindar atención al cliente o enviar publicidad.

El usuario conoce su derecho a actualizar, acceder, suprimir, rectificar, modificar, complementar, incluir o cancelar sus datos personales. Movistar procederá con la solicitud presentada por una vez, reservándose el derecho de no dar curso a solicitudes reiteradas o de mala fe de un mismo cliente.

Movistar actualiza la información de los usuarios cada cierto tiempo conforme a la información que le es proporcionada por el mismo usuario, por tanto el usuario autoriza a Movistar a que realice la actualización de su perfil de cliente.

Por tratarse de un procedimiento de compra en línea, el usuario entiende que el hecho de no compartir o proporcionar sus datos personales a Movistar en su totalidad o incorrectos, implica la imposibilidad o dificultad de Movistar para prestar el servicio de forma efectiva y satisfactoria para el cliente.

2.3 COOKIES

El Website puede utilizar un sistema de seguimiento mediante "cookies", para que el acceso a la información, al pasar de página en página, se realice con mayor rapidez. También ayuda en algunos casos a identificar a los Usuarios, sin necesidad de solicitarles la clave de acceso una y otra vez. Estas cookies son pequeños archivos que envía la página visitada y se alojan en el disco duro de la PC, ocupando poco espacio. Se hace saber a los Usuarios que utilizando las opciones de su navegador podrán limitar o restringir según su voluntad el alojamiento de estas "cookies". El sistema podrá recoger información sobre sus preferencias e intereses. En el caso de que esto ocurra, la información será utilizada exclusivamente con fines de facilitar al Usuario el registro y usos estadísticos para mejorar los servicios que se prestan en el Website. Movistar aplicará, en la mayor medida en que sea posible, procedimientos de disociación de la información de modo que los titulares de los datos sean inidentificables, excepto en los casos de cesión de datos arriba detallados.

2.4 ACTUALIZACIONES

Movistar podrá modificar su sitio Web y/o la presente Política de Privacidad de tiempo en tiempo, notificando al usuario dichas modificaciones. Las modificaciones a la política tomarán efecto en el momento en que sean publicadas en El Sitio. El uso del Sitio por El Usuario después de la publicación de los cambios efectuados, constituye el reconocimiento, aceptación y acuerdo a sus modificaciones. El Usuario podrá revisar de tiempo en tiempo. las Políticas de Uso a fin de conocer sus modificaciones. Para las transacciones en curso e iniciadas con anterioridad a dicha actualización, subsistirán las condiciones vigentes al momento en que se inició la transacción.

2.5 POLÍTICAS DE COMPRAS

El Usuario autoriza y entiende que para la prestación de servicios a través de la Tienda, Movistar podrá contactarlo de presencial a través de sus trabajadores, comercializadores, distribuidores o terceros.

- Por asuntos de seguridad de El Cliente, existen restricciones por transacción y montos máximos acumulados.
- Con una misma tarjeta de crédito o débito El Usuario puede realizar la compra de recargas a un máximo de tres (03) líneas celulares en el mismo día.

- La cantidad máxima de transacciones de compra de recarga en línea al día para un mismo número es de tres.
- La cantidad máxima de transacciones de compra de recargas en los últimos siete días para una misma línea es de cinco (05).
- La cantidad máxima de transacciones de compra de recargas en treinta (30) días es de diez (10).
- Una vez que el usuario haya efectuado la transacción, recibirá un comprobante o número de ticket para soporte de la misma.

3. POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN Y DERECHO DE RETRACTO

En caso que el pago sea exitoso pero la recarga electrónica o el pago de factura no pueda ser aplicado a la línea celular que El Usuario hubiese indicado, se mostrará un mensaje al usuario indicando la situación. En este caso, Movistar procederá a efectuar la devolución o reversión del cobro de la tarjeta de crédito o de debito del Usuario. Para cualquier duda escribir a: atencionenlinea@movistar.com o llamar al *611.

- **MONEDA**

Los precios en La Tienda están expresados en dólares, cuando Movistar facturase servicios prestados por terceros, lo hará a los precios fijados por éstos, más los impuestos correspondientes y en las condiciones previstas por la reglamentación vigente. Independientemente de la variación indicada. El cliente tendrá la posibilidad de pagar lo adquirido en córdobas el tipo de cambio oficial, Movistar podrá trasladar los cambios directos o indirectos que en materia de impuestos, tasas y contribuciones, nacionales, provinciales o municipales se produzcan, como consecuencia de modificaciones legales o regulatorias.

- **COMPRA DE PRODUCTOS POSPAGO**

Para el caso de planes pos pago, su adquisición estará sujeta a previa evaluación crediticia, para lo cual el usuario deberá completar el formulario de análisis de crédito. El usuario deberá adjuntar, a través del sitio los siguientes documentos de forma obligatoria:

- 1) Documento de identidad.
- 2) Comprobante de ingreso salarial.
- 3) Cédula RUC.
- 4) Scan o fotografía de tarjeta de crédito.

La solicitud de adquisición de plan en modalidad pospago será evaluada por el área de crédito de Movistar, quien dentro de 48 horas hábiles posteriores a la solicitud debidamente completada a través de la tienda, dará respuesta a la misma vía correo electrónico. En caso que una operación o compra de producto pospago no cumpla con los requisitos establecidos por Movistar para clientes pospago, la compra quedará sin efecto y caducarán las condiciones comerciales de dicha oferta (incluidas promociones). En este caso, Movistar ofertará al Usuario la compra del producto bajo la modalidad prepago o bien otra oferta para adquisición del mismo equipo u otro modelo bajo la modalidad prepago o pospago, según Movistar estime conveniente.

En caso que el Usuario no acepte alguna alternativa ofertada por se procederá a efectuar la devolución o reversión del cobro de la tarjeta de crédito o de debito del Usuario.

- **CONSULTA SOBRE EL ESTADO DEL ENVÍO**

El estado de la orden ("tracking") podrá ser consultado a través de la tienda con el número de orden o pedido.

- **FACTURACIÓN Y RECEPCIÓN DEL PRODUCTO.**

De la facturación:

En caso de prepago, será entregado un comprobante digital de la transacción realizada, sea vía correo o a través de la plataforma. En el caso de pos pago, el pago correspondiente ser realizará en nuestros centros de atención presenciales.

De la entrega del producto:

El Usuario recibirá junto al envío del equipo:

1. Una factura de compra emitida por Telefonía Celular de Nicaragua S. A.
2. Una nota de remisión en la que el cliente recibirá el producto.

Para compra de equipos Pospago, el Usuario recibirá:

- Contrato de Servicio de Telefonía Celular.
- Documento de Aclaraciones a Contrato de Telefonía Celular.
- Factura comercial emitida por TCN
- El equipo adquirido.

De la Recepción del producto:

Al momento de recepción del producto, el cliente deberá presentar para recibo del equipo:

- 1) Documento de identificación original, para proceder a firma de contrato.
- 2) Comprobante de ingresos original, los cuales deberán ser completados y firmados por el cliente para el debido análisis del área de Crédito de Movistar.
3. Comprobante emitido por la tienda online de movistar que acredite que la transacción ha sido realizada.

PROHIBICIONES

Por políticas de le empresa y por el buen funcionamiento del sitio, no está permitido:

- 1) Enviar archivos o cualquier tipo de información cuyo contenido sea ilegal, obsceno, abusivo, difamatorio, injurioso o contrario a las buenas costumbres (la presente enumeración es meramente ejemplificativa).
- 2) Enviar archivos que contengan virus o cualquier otra característica capaz de dañar el funcionamiento de una computadora, del sitio web o del sistema de Movistar.
- 3) Utilizar el sitio Webs para violar cualquier tipo de norma vigente.
- 4) Consignar datos falsos al momento de registrarse o realizar una compra, o cualquier otro momento en que les sea requerida cualquier tipo de información o datos personales.
- 5) Ofrecer productos o servicios personales o de empresas ajenas a Movistar.
- 6) Usar programas, software o aparatos automáticos o manuales para monitorear o copiar la información o cualquier tipo de contenido del sitio Web.