

TU INTERNET 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 “TU INTERNET SIN FRONTERAS” contemplada en este contrato.

1. USO DEL SERVICIO DE ROAMING “TU INTERNET SIN FRONTERAS”.

Podrán utilizar el servicio todos los clientes Movistar que cuenten con un plan contratado o Plan activo en alguna de las modalidades de uso (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 TU INTERNET SIN FRONTERAS podrá ser disfrutado bajo las siguientes categorías:

- A. **MOVISTAR MÉXICO Y CENTRO AMÉRICA:** Los Clientes Movistar que se encuentren en alguno de los siguientes países: México, Guatemala, El Salvador, Nicaragua y Panamá, (no incluye Belice ni Honduras) y que se encuentren conectados a la red Movistar de estos países, podrán disfrutar del beneficio del servicio que consiste en utilizar el paquete de navegación de datos de su plan contratado o bien su saldo de recarga a la velocidad de navegación establecida en la red Movistar del país visitado, sin costo adicional.
- B. **ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMÉRICA, CANADÁ Y SUR AMÉRICA:** Los Clientes Movistar que se encuentren en cualquier red telefónica de Canadá, Estados Unidos y en las redes Movistar de Colombia, Venezuela, Ecuador, Perú, Chile, Uruguay, Argentina, y red Vivo en Brasil, podrán disfrutar del beneficio del servicio que consiste en utilizar el paquete de navegación de datos de su plan contratado localmente, paquete de datos de navegación local y/o utilizando su saldo de recarga para el segmento prepago en la red del país visitado por un costo de cinco dólares americanos (\$5) diarios. Atendiendo al cupo de descarga disponible del plan contratado.
- C. **EUROPA:** Los Clientes Movistar que se encuentren en alguno de los siguientes países conectados a los operadores indicados a continuación, podrán disfrutar del beneficio que consiste en utilizar el paquete de navegación de datos de su plan contratado o bien su paquete de datos de navegación local por un costo de diez dólares americanos (\$10) diarios. Países y operadores que aplican: 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 O2 Ireland, Vodafone Ireland), Italia (Operador: Telecom Italia, Vodafone omnitel N.V, Wind Telecomunicazioni Italy), Luxemburgo (operador: Tango SA), Orlanda (Operadores: Vodafone Netherlands, KPN B.V), Portugal (Operador: Vodafone Portugal), Rusia (OJSC Vimpelcom – RUS).

Los Clientes Movistar podrán utilizar el paquete de navegación–capacidad de descarga - de su plan contratado localmente para roaming datos o bien de su paquete de navegación de datos contratado localmente para el cliente prepago.

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 Movistar podrán activar el servicio de la siguiente manera:

- Los **clientes Postpago Puro**, la promoción (beneficio) estará activo por defecto al conectarse a las redes indicadas para el caso, para las categorías del servicio tipo B y C se generará el cargo diario a la factura mensual de los \$5 o \$10 según corresponda, este cargo se generará por cada día (desde las 00:00 a las 23:59:59) que el cliente realice la conexión a la red visitada; si la conexión en el día es menor a 100KB no se generará cobro al cliente pero si se rebajará esa cantidad del cupo de datos disponible. 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/descubre/movil/roaming/roaming-postpago. La activación del servicio de Roaming se podrá efectuar por alguno de nuestros canales de atención.
- Los **clientes prepago y control** deben pre-activar el beneficio vía menú *123#, app MI MOVISTAR CA en la opción Roaming, de acuerdo a la cantidad de días que desee tener el beneficio, el cobro de esta activación será descontado del saldo de recarga únicamente y entrará en vigencia a partir de la hora de contratación. El cliente control navegará con el cupo de navegación de su plan y podrán contratar paquetes extras 4GLTE una vez se haya agotado la capacidad del mismo; los clientes prepago deberán contratar paquetes locales de datos para poder navegar durante el plazo de la promoción o bien contra saldo recarga en las opciones A y B del punto 1 de este reglamento, para el caso del punto C únicamente se navegara con la compra de paquetes locales.

Los Clientes Movistar podrán contratar paquetes adicionales de datos que le permitirán aumentar el cupo de descarga y navegar a la velocidad ofrecida en los países de visita, de conformidad con la oferta comercial vigente ofrecida por Movistar Costa Rica. Los Clientes prepago que se encuentren en el extranjero podrán contratar los paquetes de navegación a través del comando *123# y seleccionando el paquete de su preferencia o bien a través del app MI MOVISTAR CA, una vez activado el servicio será descontado de su saldo de recarga. Los Clientes Postpago podrán contratar paquetes de navegación extra 4GLTE una vez que el cupo de datos de descarga de su plan contratado haya sido consumido.

Asimismo, los Clientes Movistar podrán realizar la contratación de paquetes adicionales (4GExtra) a través del App Mi Movistar CA si se encuentran en el extranjero.

Los Clientes prepago y control ENTIENDEN que solo se pueden activar un beneficio a la vez, por lo que si tiene una contratación, no podrá contratar otra opción hasta que la primera haya caducado.

3. CONDICIONES DE USO.

El Cliente ENTIENDE y ACEPTA que para poder hacer uso del servicio Movistar sin Fronteras, deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Contar con un plan Postpago, Prepago, Control de los segmentos Residencial, Empresas o Negocios de Movistar.
- b) Si es cliente Prepago o Control deberá contar con saldo de recarga en su número telefónico.
- c) Estar conectado en la red Movistar de los países en los que haya presencia de Movistar cumpliendo con los requisitos establecidos en las categorías del servicio, especialmente para el caso de México, Centroamérica (exceptuando Honduras y Belice) y Suramérica (exceptuando Bolivia y Paraguay). Para el caso de USA y Canadá aplica para todas las operadoras y en el caso de Europa únicamente para las detalladas en el punto 1.
- d) Los clientes Postpago deberán haber activado el servicio de Roaming
- 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.

4. FACTURACIÓN Y CARGOS

El cliente ENTIENDE y ACEPTA que el servicio "TU INTERNET 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 "TU INTERNET SIN FRONTERAS" permite el uso del cupo de datos móviles contemplados en el anexo de identificación 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, se cobrará el servicio de navegación de datos a la tarifa a granel de \$0009/KB (\$1/MB) incluye i.v.i para el caso de Mexico y Centro América (no incluye Belice ni Honduras), Estados Unidos, Canadá y los países en los que exista

presencia de Movistar, Vivo y O2, siempre que los clientes se encuentre conectado exclusivamente a estas redes. Los demás países en los que se no exista presencia de Movistar, o bien existiendo realicen la conexión de red a otro operador, 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 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 se puede llamar al número 800-000-1693, o llamando desde tu línea Movistar al 1693 en territorio nacional, o a través del correo electrónico atencionroamingclientes.cr@telefonica.com o a través del perfil de Movistar en Facebook en el extranjero.