

## Preguntas Frecuentes

### POSPAGO

**Menú:**

[Regresa a la pág. web](#)

● [Contratación de Planes Postpago](#)

● [Tarifas y horarios](#)

● [Buzón de voz](#)

● [Minutos, SMS y MMS](#)

● [Facturación](#)

● [Débito automático](#)

● [Bloqueo de PIN](#)

● [Bloqueo de PUK](#)

● [Pérdida o robo del celular](#)

● [App Mi Movistar CA](#)

● [Contrato Postpago](#)

● [Renovación de contrato / Plan vencido](#)

## **Contratación de Planes Pospago**

- 1) ¿Qué documentos debes presentar a la hora de la contratación de un plan?**
- 2) ¿Cuál es el compromiso de permanencia?**
- 3) ¿Se puede comprar solo el SIM CARD Pospago sin celular?**

[Regresar al Menú Principal](#)

## 1) ¿Qué documentos debes presentar a la hora de la contratación de un plan?

Documento de identidad o cédula de identificación. Adicionalmente se realizará un análisis de crédito para poder comprobar que califica al plan deseado, para lo cual se solicitará información adicional: orden patronal, estados de cuenta, entre otros.

[Regresar al Menú Anterior](#)

## 2) ¿Cuál es el compromiso de permanencia?

Se puede contratar a 0, 12, 18 y 24 meses.

[Regresar al Menú Anterior](#)

## 3) ¿Se puede comprar solo el SIM CARD Postpago sin celular?

Sí, se puede adquirir solo una Sim Card Postpago. No existe costo de adquisición de la SIM. Podés adquirir únicamente nuestro servicio con el beneficio de un 20% de descuento en la renta de tu plan. Ver reglamento SIM ONLY [aquí](#).

[Regresar al Menú Anterior](#)

## Tarifas y horarios

- 1) ¿Las tarifas de Movistar cambian según el horario?
- 2) ¿El costo de los minutos incluidos en los planes son iguales independientemente del horario en el que se realice la llamada?
- 3) ¿Las tarifas de Movistar cambian según el operador?

[Regresar al Menú Principal](#)

## 1) ¿Las tarifas de Movistar cambian según el horario?

No. Con tu Plan Postpago no habrá diferencia de horario. La tarifa es la misma los 7 días de la semana y las 24 horas de cada día.

[Regresar al Menú Anterior](#)

## 2) ¿El costo de los minutos incluidos en los planes son iguales independientemente del horario en el que se realice la llamada?

Sí, los minutos incluidos en los planes son para cualquier horario.

[Regresar al Menú Anterior](#)

## 3) ¿Las tarifas de Movistar cambian según el operador?

Todos los Planes Postpago traen cupos diferenciados entre minutos y SMS desde Movistar a otros operadores (móviles y fijos) y desde Movistar a otro Movistar. Eso es lo que diferencia nuestros planes.

Sin embargo, una vez agotados esos cupos, las tarifas son las mismas a nivel nacional y son totalmente independientes del operador con el que nos comuniquemos y estos serán facturados como excedente en su facturación.

[Regresar al Menú Anterior](#)

## Buzón de voz

**1) ¿Cómo se garantiza que cuando un usuario se porte de una empresa a otra no vea afectado su servicio?**

Debe llamar desde su número Movistar al 600.

**2) ¿Puedo escuchar los mensajes que hay en mi buzón de voz desde otro teléfono que no sea el mío?**

Si es posible; solo debes llamar al 60020600. Si no tenés configurada una clave podés utilizar la clave: 1234.

## Minutos, SMS y MMS

- 1) ¿En los Planes Postpago, los minutos y SMS son para cualquier operador?
- 2) ¿Los minutos y SMS se acumulan mes a mes?
- 3) ¿Se pueden enviar SMS a otros países?
- 4) ¿Se tarifica por minuto o por segundo?
- 5) ¿Se puede enviar MMS?
- 6) ¿Qué minutos se consumen antes, los del plan que tenemos contratados o los del paquete adicional comprado?

[Regresar al Menú Principal](#)

## 1) ¿En los Planes Postpago, los minutos y SMS son para cualquier operador?

Correcto, los Planes Postpago de Movistar incluyen minutos y SMS para cualquier operador. También se incluye un cupo de minutos solo válido para la red Movistar

[Regresar al Menú Anterior](#)

## 2) ¿Los minutos y SMS se acumulan mes a mes?

No. Los minutos y mensajes no se acumulan para meses posteriores. Todo lo que no se consuma en el mes actual caduca. Los 10 de cada se restablecen los cupos del plan contratado.

[Regresar al Menú Anterior](#)

## 3) ¿Se pueden enviar SMS a otros países?

Sí, contamos con el servicio de envío de SMS Nacionales y SMS Internacionales. Los precios son los vigentes en cada momento.

[Regresar al Menú Anterior](#)

## 4) ¿Se tarifica por minuto o por segundo?

La tarificación es por segundo.

[Regresar al Menú Anterior](#)



[Regresar al Menú Principal](#)

## 5) ¿Se pueden enviar MMS?

Sí, contamos con el servicio de envío de MMS a los usuarios de Movistar en Costa Rica.

[Regresar al Menú Anterior](#)

## 6) ¿Qué minutos se consumen antes, los del plan que tenemos contratado o los del paquete adicional comprado?

Se gastan los minutos de los paquetes que contrates adicionales y seguidamente se gastan los minutos que vienen incluidos en el Plan Contratado.

[Regresar al Menú Anterior](#)

# Facturación

## 1) ¿Cuándo es el corte en la facturación de los planes Postpago?

Las facturas de los Planes Postpago se generan por cada ciclo vencido. En Movistar el consumo de un ciclo es aquel realizado entre el día 11 del mes en curso y el día 10 del mes siguiente. La factura correspondiente a ese ciclo vencido se envía mediante correo electrónico o a la dirección física mencionada en el contrato; esta es enviada los días 15 de cada mes. La fecha de vencimiento de esa factura siempre será el último día del mes en el que se emitió.

## 2) ¿Qué porcentaje representa el I.V.I.?

El impuesto de venta es 13%. Adicionalmente al IVI, y de acuerdo a la legislación vigente en Costa Rica, todas las rentas de Planes Postpago se ven grabadas por el Impuesto de Cruz Roja y de Bomberos.

# Débito automático

## 1) ¿Qué es Débito Automático?

Es afiliar tu tarjeta de débito o crédito en nuestros sistemas y nosotros vamos a descargar el monto de factura actual; por lo tanto ya no tendrás que preocuparte por hacer filas o sacar tiempo para tramitar la cancelación de tu factura Movistar. Estos son algunos de los beneficios:

- **Ahorro de tiempo**
- **Evitar filas**
- **Cancelar la factura sin pagar interés por mora**
- **Participar en promociones**

Solicita tu trámite aquí: <http://movistar.cr/debito-automatiko>

## Bloqueo de PIN

### 1) ¿Qué hago si bloqueo el PIN?

Si bloqueas el PIN, luego de 3 intentos fallidos, podrás desbloquearlo utilizando el código PUK el cual se encuentra en la parte trasera del plástico donde viene el Simcard Original, el cual permite ingresar hasta 10 intentos, antes de bloquear la SIM Card definitivamente.

## Bloqueo de PUK

### 1) ¿Qué hago si bloqueo el PUK?

Si bloqueas el PUK de tu celular, tendrás que adquirir una nueva SIM Card, ya que no es posible desbloquear este código de seguridad.

## Pérdida o robo del celular

### 1) ¿Qué hago si pierdo mi celular Movistar?

En caso de pérdida o extravío de tu equipo móvil, debes solicitar el bloqueo de forma inmediata con el fin de impedir el mal uso de tu servicio, llámá al Call Center al 1693.

Para prevenir cualquier contra tiempo te aconsejamos suscribir la aplicación móvil ESCUDO MOVISTAR disponible para Android ([Ver más aquí](#))

[Regresar al Menú Principal](#)

## App Mi Movistar CA

### 1) ¿En qué consiste el nuevo APP Movistar?

La aplicación que permitirá a todos los clientes Postpago y Control, la autogestión de sus líneas. Con ella podés consultar tu estado de cuenta, conocer nuestras promociones, ubicar tiendas, puntos de pago, compra de paquetes y más. La aplicación que se encuentra disponible para sistemas operativos iOS, BlackBerry o Android (smartphones). La navegación que hagás en el app no tiene cargo. Descargala [AQUÍ](#).

## Contrato Postpago

Te detallamos cada una de las [cláusulas de los servicios contratados](#) para la prestación de servicios de Telecomunicaciones por parte de Telefónica Costa Rica, los cuales rigen a partir del momento en que el cliente firma nuestro [contrato](#) según la modalidad de postpago elegida.

# Renovación de contrato / Plan vencido

1) ¿Qué significa renovación?

2) ¿Debo pagar por renovar?

3) ¿Cómo sé si mi plan ya está vencido?

4) ¿Cómo puedo renovar mi plan vencido?

[Regresar al Menú Principal](#)

## 1) ¿Qué significa renovación?

Renovar es el proceso de suscribir un nuevo plazo de contrato para continuar recibiendo el servicio Movistar, con él actualizarás los datos como cliente Movistar y obtendrás una serie de beneficios únicos. La renovación la pueden solicitar todos los clientes Postpago o Control activos cuyo plazo contratado se ha vencido.

[Regresar al Menú Anterior](#)

## 2) ¿Debo pagar por renovar?

No, el proceso es sin costo. Al momento de renovar deberás tener al día tu factura. Si deseás renovar un plan con celular nuevo es probable que encuentrés algunos celulares que requieren un pago de prima.

[Regresar al Menú Anterior](#)

## 3) ¿Cómo sé si mi plan ya está vencido?

Revisá el contrato que se te entregó a la hora de adquirir tu plan Movistar. En él encontrarás la fecha de alta y el plazo contratado. También podés visitar cualquiera de nuestros Centros de Atención Presencial ([ver aquí ubicación](#)). En el momento que tu plan Postpago esté vencido, Movistar te intentará notificar por SMS, email o con la llamada de un ejecutivo. También podés llamar al 1693 ó 800-000-1693

[Regresar al Menú Anterior](#)

[Regresar al Menú Principal](#)

## 4) ¿Cómo puedo renovar mi plan vencido?

Para renovar tu plan vencido contás con las siguientes opciones:

A. Hacé el trámite desde la casa:

- Lo podés hacer Online en <https://movistar.cr/tienda>
- Solicitá la llamada de un ejecutivo en <http://movistar.cr/ya-soy-movistar/>
- Solicitá la renovación mediante correo electrónico a [blindaje.cr@telefonica.com](mailto:blindaje.cr@telefonica.com)
- Llamá sin costo al 1693 ó 800-000-1693 y solicitá tu renovación

B. Visítanos:

- Visitá uno de nuestros Centros de Atención Presencial, [verificá aquí la ubicación](#)

[Regresar al Menú Anterior](#)