

Términos y Condiciones de compra en línea

Aplicabilidad del contenido

La información incluye la descripción de las líneas, recargas y equipos que Movistar ofrece en venta en México y que cumplen con la normatividad necesaria para su utilización en el país.

Condiciones de compra de recarga

El cliente podrá realizar recargas: (I) de acuerdo con los montos especificados que estén disponibles para su venta y cuyos beneficios aparecerán en movistar.com.mx y en tienda.movistar.com.mx

Mecanismo de recarga

El cliente deberá ingresar a movistar.com.mx o en tienda.movistar.com.mx y entrar en la sección de “Recargas”. La compra de recarga solo estará disponible para líneas Prepago y Planes de renta en modalidad control. Los pasos a seguir son:

- Ingresar el número Movistar del cliente
- Seleccionar el monto de la recarga
- Dicho monto va de los \$50 hasta los \$500
- Ingresar los datos según el método de pago (tarjeta de crédito: Visa, MasterCard y American Express, y tarjetas de débito: Visa y MasterCard o Mercado Pago)

Rechazo de la compra de recarga

Movistar rechazará la compra de la recarga en los siguientes casos:

1. Cuando la institución financiera de la tarjeta de crédito o débito no autorice el pago correspondiente
2. Cuando el número Movistar ingresado no corresponda a un Prepago o un Plan de renta en modalidad control
3. Cuando el número Movistar ingresado se encuentre en proceso de portabilidad

Garantía de compra de recarga

En caso de que el cliente no reciba la notificación con la aplicación de la recarga en un plazo máximo de 48 horas, podrá contactarse por algún medio de atención como el Chat de Ayuda que se encuentra en movistar.com.mx o tienda.movistar.com.mx

Así como por medio de la atención por WhatsApp, que se encuentra disponible las 24 horas de los 7 días de la semana para verificar el cobro de la recarga. En caso de que no se haya realizado, se hará la aplicación de la misma en un periodo de 24 a 48 horas hábiles, dependiendo del método de pago.

Condiciones de compra de líneas móviles (con o sin equipo)

El cliente podrá comprar líneas móviles con o sin equipo: (I) que estén disponibles para su venta y cuyos detalles aparecerán en movistar.com.mx y tienda.movistar.com.mx y, (II) con entrega en México a los códigos postales autorizados por el proveedor logístico o, en su caso, en el Centro de Atención y Ventas de su elección.

Mecanismo de compra de equipos sin Plan asociado

El cliente deberá entrar a movistar.com.mx e ingresar a la sección “Tienda” o directamente a tienda.movistar.com.mx En esta sección se desplegarán los Smartphones disponibles en la tienda en línea junto con el precio y el descuento que le sea aplicable. Para conocer su descripción y características técnicas, el cliente puede hacer clic en la imagen del Smartphone. Asimismo, el cliente podrá comparar los precios y características de hasta 3 equipos de manera simultánea.

Cuando el cliente haya elegido el equipo que desee comprar, deberá hacer clic en el botón “Comprar”, y verá un resumen de compra, así como los detalles de envío y tiempo de entrega.

Para continuar con la compra, el cliente debe hacer clic en “Continuar al check-out” donde deberá proporcionar sus datos. Además, deberá aceptar el Aviso de Privacidad de Pegaso PCS, S.A. de C.V. para que Movistar utilice los datos proporcionados con finalidad publicitaria. En

caso de que el cliente desee consultar el Aviso de Privacidad, lo puede hacer en movistar.com.mx/aviso-de-privacidad

Dentro de la misma sección, el cliente deberá elegir si desea recibir su factura, e ingresar sus datos de facturación.

Posteriormente, el cliente elegirá entre la opción de envío a un Centro de Atención y Ventas o, en su caso, proporcionar el domicilio en el que desea recibir sus productos. Terminando esta etapa, se desplegará el resumen de compra, y el cliente deberá hacer clic en “Pagar”.

A partir de este momento, el cliente será redireccionado a la sección de pago, operado por la plataforma FLAP, mismo que se sujeta a Términos y Condiciones establecidos por la empresa Adquira México S.A. de C.V., que estarán disponibles en la sección de Pago de Movistar.

Al término del procedimiento, el cliente recibirá un correo electrónico que confirma la recepción del pedido por parte de Movistar. En un segundo momento, el cliente recibirá otro correo electrónico con el título “Orden Comprada”, que le indicará los detalles de su compra realizada.

Después de recibir el correo de “Orden comprada”, en un plazo no mayor a 72 horas, el cliente recibirá un correo electrónico con la notificación de “Tu compra va en camino”, el cual, indica que sus productos han sido enviados al domicilio previamente proporcionado o en su caso, al Centro de Atención y Ventas que haya seleccionado.

Mecanismo para contratar una línea pospago con o sin equipo

El cliente deberá entrar a movistar.com.mx y entrar a la sección “Tienda” o podrá ingresar directamente a tienda.movistar.com.mx En esta sección, se desplegarán las opciones disponibles para contratar una línea con o sin equipo, y se muestra el precio y el descuento que le sea aplicable. Para conocer la descripción y características técnicas de los Smartphones, el cliente puede hacer clic en la imagen de cada uno. El cliente podrá comparar los precios y características de hasta 3 equipos de manera simultánea.

Cuando el cliente haya elegido el Smartphone que desee comprar, deberá hacer clic en el botón “Comprar”. Una vez realizado esto, se

mostrarán las diferentes opciones de planes, los beneficios, precios, condiciones de compra, pago inicial que incluye cada uno, así como la opción de activar “Plan Control”, donde el cliente podrá seleccionar el plan a contratar.

Para continuar con el proceso, el usuario podrá complementar su plan con servicios adicionales, como la protección de equipo, las tarifas, y podrá consultar los términos y condiciones de estos servicios que se mostrarán en el proceso de contratación del plan.

Posteriormente, el cliente deberá hacer clic en “Ver resumen de mi Plan”, donde se mostrará el Smartphone elegido, el resumen del plan con los detalles, servicios adicionales, información de envío, tiempos de entrega, así como los montos a pagar y los Términos y Condiciones.

Para seguir con el proceso, el cliente deberá hacer clic en “Continuar con mi compra”. Dentro de la sección del “Checkout”, el cliente ingresará sus datos personales, datos de identificación y su dirección, mismos que serán usados para facturación. Además, deberá aceptar el aviso de privacidad de Pegaso PCS, S.A. de C.V. para que Movistar utilice los datos proporcionados con finalidad publicitaria. En caso de que el cliente desee consultar el Aviso de Privacidad, puede hacerlo en movistar.com.mx/aviso-de-privacidad Al finalizar, deberá hacer clic en “Continuar”.

Al terminar de llenar sus datos personales, el usuario deberá continuar a la segunda sección para autorizar que Telefónica Movistar realice una consulta en el buró de crédito para validar los términos de pago con base en los datos proporcionados.

En la tercera sección, el cliente elegirá entre la opción de envío a un Centro de Atención y Ventas o, en su caso, proporcionar el domicilio en el que desea recibir sus productos, y deberá hacer clic en el botón “Continuar”.

En la cuarta sección, el cliente tendrá la obligación de validar sus datos en el contrato que se desplegará sobre el formulario y de consultar el Clausulado, carta de derechos y políticas. Una vez realizado esto, deberá manifestar su consentimiento para celebrar el contrato y aceptar

términos y condiciones del plan, servicios adicionales, condiciones de pago, el aviso de privacidad, y aceptar que el número de serie del equipo sea mostrado en la factura. La firma del contrato de adhesión se realizará de manera electrónica por medio de un sello y cadena digital, elementos que dan plena validez al consentimiento expreso del cliente que desea contratar el servicio y adquirir el equipo con Movistar.

A partir de este momento, el cliente será redireccionado a la sección de pago, operado por la plataforma FLAP, mismo que se sujeta a Términos y Condiciones establecidos por la empresa Adquira México S.A. de C.V. que estarán disponibles en la sección de Pago de Movistar.

Al término del procedimiento, el cliente recibirá un correo electrónico que confirma la recepción del pedido por parte de Movistar. En un segundo momento, el cliente recibirá otro correo electrónico con el título "Orden Comprada", en el cual, se le indicará los detalles de su compra realizada.

Posterior a la recepción del correo de "Orden comprada", en un plazo no mayor a 72 horas, el cliente recibirá un correo electrónico con la notificación "Tu compra va en camino", que indica que los productos han sido enviados al domicilio previamente proporcionado o, en su caso, al Centro de Atención y Ventas que haya seleccionado.

Mecanismo para migrar una línea Prepago a Plan con o sin equipo

El cliente deberá entrar a movistar.com.mx y acceder a la sección "Tienda", o podrá ingresar directamente a tienda.movistar.com.mx En esta sección se desplegarán las opciones disponibles para migrar una línea con o sin equipo a un Plan, y se mostrarán el precio y el descuento que aplicables.

En una migración, es necesario validar al cliente por medio de un OTP para asegurar la titularidad de la línea. El OTP consta de 6 dígitos que recibirá el titular de la línea por medio de un mensaje de texto a su equipo Movistar.

Para conocer la descripción y características técnicas de los mismos, el cliente puede hacer clic en la imagen del equipo. Asimismo, el cliente

podrá comparar los precios y características de hasta 3 equipos de manera simultánea.

Cuando el cliente haya elegido el equipo que desee comprar, deberá hacer clic en el botón “Comprar”. Una vez realizado esto, se mostrarán las diferentes opciones de planes, así como los beneficios, precios, condiciones de compra, pago inicial que incluye cada uno, así como la opción de activar “Plan control”, donde el cliente podrá seleccionar el plan a contratar.

Para continuar con el proceso, el usuario podrá complementar su plan con servicios adicionales, como la protección de equipo, las tarifas. Los términos y condiciones de estos servicios se mostrarán en el proceso de contratación del plan.

Posteriormente, el cliente deberá dar clic en “Ver resumen de mi Plan”, donde se mostrará el Smartphone elegido, el resumen del plan con los detalles, servicios adicionales, información de envío, tiempos de entrega, así como los montos a pagar y los términos y condiciones.

Para seguir con el proceso, deberá dar clic en “Continuar con mi compra”. En la sección de “Checkout”, el cliente ingresará sus datos personales, datos de identificación y su dirección, mismos que serán usados para su facturación. Además, deberá aceptar el aviso de privacidad de Pegaso PCS, S.A. de C.V. para que Movistar utilice los datos proporcionados con fines publicitarios. En caso de que el cliente desee consultar el Aviso de Privacidad, puede hacerlo en movistar.com.mx/aviso-de-privacidad. Al finalizar, deberá hacer clic en “Continuar”.

Al terminar de llenar los datos personales, el usuario deberá avanzar a la segunda sección para autorizar que Telefónica Movistar realice una consulta en el buró de crédito para validar los términos de pago con base en los datos proporcionados.

En la tercera sección, se le solicitará la consulta al buró de crédito para poder mejorar el pago inicial del Smartphone en caso de contratarlo.

En la cuarta sección, el cliente elegirá entre la opción de envío a un Centro de Atención y Ventas o, en su caso, podrá indicar el domicilio en el que desea recibir sus productos, y hacer clic en el botón “Continuar”.

En la quinta sección, el cliente tendrá la obligación de validar sus datos en el contrato que se desplegará sobre el formulario y podrá consultar el Clausulado, la carta de derechos y las políticas. Una vez realizado esto, deberá manifestar su consentimiento para celebrar el contrato y aceptar los términos y condiciones del plan, los servicios Adicionales, las condiciones de pago, el aviso de privacidad y el número de serie del equipo que se mostrará en su factura. La firma del contrato de adhesión se realizará de manera electrónica por medio de un sello y cadena digitales, elementos que dan plena validez al consentimiento expreso del cliente que desea contratar el servicio y adquirir el equipo con Movistar.

A partir de este momento, el cliente será redireccionado a la sección de pago, operado por la plataforma FLAP, mismo que se sujeta a Términos y Condiciones establecidos por la empresa Adquira México S.A. de C.V. que estarán disponibles en la sección de Pago de Movistar.

Al término del procedimiento, el cliente recibirá un correo electrónico que confirma la recepción del pedido por parte de Movistar. En un segundo momento, el cliente recibirá otro correo electrónico con el título “Orden comprada”, en donde se le indicará los detalles de su compra.

Después de la recepción del correo de “Orden comprada”, en un plazo no mayor a 72 horas, el cliente recibirá un correo electrónico con la notificación de “Tu compra va en camino”, que indica que los productos han sido enviados al domicilio previamente proporcionado o, en su caso, al Centro de Atención y Ventas que haya seleccionado.

Mecanismo para portar una línea en Plan con o sin equipo

El cliente deberá entrar a movistar.com.mx y acceder a la sección “Tienda” o podrá ingresar directamente a tienda.movistar.com.mx En esta sección, se desplegarán las opciones disponibles para realizar el cambio de su línea a Movistar con “Cámbiate a Movistar” y se mostrará el precio y el descuento aplicable.

El cliente tendrá la obligación de solicitar su NIP de portabilidad marcando o enviado un mensaje de texto al 051.

Para conocer la descripción y características técnicas de los Smartphones, el cliente puede dar clic a la imagen del Smartphone. El cliente podrá comparar los precios y características de hasta 3 equipos de manera simultánea.

Cuando el cliente haya elegido el equipo que desea comprar, deberá hacer clic en el botón “Comprar”. Una vez realizado esto, se mostrarán las diferentes opciones de planes, así como los beneficios, precios, condiciones de compra, pago inicial que incluye cada uno, y verá la opción de activar “Plan Control”, donde el cliente podrá seleccionar el plan a contratar.

Para continuar con el proceso, el usuario podrá complementar su plan con servicios adicionales como la protección de equipo, las tarifas, así como los términos y condiciones de estos servicios que se mostrarán en el proceso de contratación del plan.

Posteriormente, el cliente deberá hacer clic en “Ver resumen de mi Plan”, donde verá el Smartphone elegido, el resumen del plan con los detalles, servicios adicionales, información de envío, tiempos de entrega, así como los montos a pagar y términos y condiciones.

Para seguir con el proceso, deberá hacer clic en “Continuar con mi compra”, dentro de la sección del “Checkout”, el cliente ingresará sus datos personales, datos de identificación y su dirección, mismos que serán usados para su facturación, además, deberá aceptar el aviso de privacidad de Pegaso PCS, S.A. de C.V. para que Movistar utilice los datos proporcionados con fines publicitarios. En caso de que el cliente desee consultar el Aviso de Privacidad, puede hacerlo en movistar.com.mx/aviso-de-privacidad Al finalizar, deberá dar clic en “Continuar”.

Al terminar de llenar sus datos personales, el usuario deberá continuar a la segunda sección para autorizar que Telefónica Movistar realice una consulta en el buró de crédito para validar los términos de pago con base en los datos proporcionados.

En la tercera sección, se le solicitará la consulta al buró de crédito para poder mejorar el pago inicial del equipo en caso de contratarlo. En esta misma sección, se solicitará el NIP de portabilidad que solicitó a través del 051.

En la cuarta sección, el cliente elegirá entre la opción de envío a un Centro de Atención a Clientes o, en su caso, proporcionar el domicilio en el que desea recibir sus productos, y dar clic en el botón “Continuar”.

En la quinta sección, el cliente tendrá la obligación de validar sus datos en el contrato que se desplegará sobre el formulario y de consultar el Clausulado, la carta de derechos y las políticas. Una vez realizado esto, deberá manifestar su consentimiento para celebrar el contrato y aceptar los términos y condiciones del plan, servicios Adicionales, condiciones de pago, aceptar el aviso de privacidad y el número de serie del equipo que se le mostrará en la factura. La firma del contrato de adhesión se realizará de manera electrónica por medio de un sello y cadena digital, elementos que dan plena validez al consentimiento expreso del cliente que desea contratar el servicio y adquirir el Equipo Terminal con Movistar.

A partir de este momento, el cliente será redireccionado a la sección de pago, operado por la plataforma FLAP, mismo que se sujeta a Términos y Condiciones establecidos por la empresa Adquira México S.A. de C.V., que estarán disponibles en la sección de Pago de Movistar.

Al término del procedimiento, el cliente recibirá un correo electrónico que confirma la recepción del pedido por parte de Movistar. En un segundo momento, el cliente recibirá otro correo electrónico con el título “Orden comprada”, en donde se le indicará los detalles de su compra.

Después de recibir el correo de “Orden comprada”, en un plazo no mayor a 72 horas, el cliente recibirá un correo electrónico con la notificación “Tu compra va en camino”, que indica que sus productos han sido enviados al domicilio previamente proporcionado o, en su caso, al Centro de Atención y Ventas que haya seleccionado.

Mecanismo de para realizar una renovación de su Smartphone

El cliente deberá entrar a movistar.com.mx y acceder a la sección “Tienda” o podrá ingresar directamente a tienda.movistar.com.mx. En esta sección, se desplegarán las opciones disponibles para renovar una línea con equipo con “Renovar mi línea”, y se mostrará el precio y el descuento aplicable.

En una renovación, es necesario validar al cliente por medio de un OTP para asegurar la titularidad de la línea. El OTP consta de 6 dígitos que recibirá el titular de la línea por medio de un mensaje de texto a su equipo Movistar.

Para conocer la descripción y características técnicas de los equipos, el cliente puede dar clic a la imagen del equipo. El cliente podrá comparar los precios y características de hasta 3 equipos de manera simultánea.

Cuando el cliente haya elegido el equipo que desea comprar, deberá dar clic en el botón “Comprar”. Una vez realizado esto, se mostrarán las diferentes opciones de planes, así como los beneficios, precios, condiciones de compra, pago inicial que incluye cada uno, así como la opción de activar “Plan Control”, donde el cliente podrá seleccionar el plan a contratar.

Posteriormente, el cliente deberá dar clic en “Ver resumen de mi Plan, donde se mostrará el Smartphone elegido, el resumen del plan con los detalles, servicios adicionales, información de envío, tiempos de entrega, así como los montos a pagar y los términos y condiciones.

Para seguir con el proceso, deberá dar clic en “Continuar con mi compra”. En la sección del “Checkout”, el cliente ingresará los datos personales, datos de identificación y su dirección, mismos que serán usados para su facturación. Además, deberá aceptar el aviso de privacidad de Pegaso PCS, S.A. de C.V. para que Movistar utilice los datos proporcionados con fines publicitarios. En caso de que el cliente desee consultar el Aviso de Privacidad, puede hacerlo en movistar.com.mx/aviso-de-privacidad Al finalizar, deberá dar clic en “Continuar”.

Al terminar de llenar sus datos personales, el usuario deberá avanzar a la segunda sección para autorizar que Telefónica Movistar realice una

consulta en el buró de crédito para validar los términos de pago según los datos que sean proporcionados.

En la tercera sección, el cliente elegirá entre la opción de envío a un Centro de Atención y Ventas o en su caso, proporcionar el domicilio en el que desea recibir sus productos, y deberá dar clic en el botón “Continuar”.

En la cuarta sección, el cliente tendrá la obligación de validar sus datos en el contrato que se desplegará sobre el formulario y podrá consultar el Clausulado, la carta de derechos y las políticas. Una vez realizado esto, deberá manifestar su consentimiento para celebrar el contrato y aceptar los términos y condiciones del plan, servicios adicionales, condiciones de pago, el aviso de privacidad y el número de serie del equipo que se mostrará en su factura. La firma del contrato de adhesión se realizará de manera electrónica por medio de un sello y cadena digital, elementos que dan plena validez al consentimiento expreso del cliente que desea contratar el servicio y adquirir el equipo con Movistar.

A partir de este momento, el cliente será redireccionado a la sección de pago, operado por la plataforma FLAP, mismo que se sujeta a Términos y Condiciones establecidos por la empresa Adquira México S.A. de C.V. que estarán disponibles en la sección de Pago de Movistar.

Al término del procedimiento, el cliente recibirá un correo electrónico que confirma la recepción del pedido por parte de Movistar. En un segundo momento, el cliente recibirá otro correo electrónico con el título “Orden comprada”, donde se le indicarán los detalles de su compra.

Después de recibir el correo de “Orden comprada”, en un plazo no mayor a 72 horas, el cliente recibirá un correo electrónico con la notificación “Tu compra va en camino”, que indicaCyber

que sus productos han sido enviados al domicilio previamente proporcionado o, en su caso, al Centro de Atención y Ventas que haya seleccionado.

Rechazo de compra de Smartphones

Movistar rechazará la tramitación del pedido en los siguientes casos:

Cuando la institución financiera de la tarjeta de crédito o débito no autorice el pago correspondiente

Cuando los equipos sean destinados para su reventa o comercialización posterior

Cuando se actualice alguno de los supuestos anteriores, Movistar notificará al cliente que su orden fue rechazada, y el reembolso de las cantidades se realizará en un plazo no mayor a 15 días.

Imágenes y especificaciones de Smartphone

Las imágenes de los equipos utilizadas en movistar.com.mx y tienda.movistar.com.mx tienen fines meramente ilustrativos, por lo que pueden existir diferencias mínimas apreciativas entre las imágenes y el producto físico.

Las especificaciones del equipo están sujetas a la información proporcionada por el fabricante y pueden variar en cualquier momento. En este sentido, Movistar mantendrá actualizados los sitios web movistar.com.mx y tienda.movistar.com.mx con la información proporcionada por el fabricante.

Si después de una recarga de saldo, de una compra de tarjeta SIM o de un equipo se presenta un reclamo por parte del titular de la tarjeta a la entidad bancaria por motivo de una transacción o monto no reconocido, Movistar se reserva el derecho a ejercer las acciones que conforme a derecho correspondan; incluyendo la reparación de daños ocasionados a la empresa y, en caso de ser necesario, la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios, total o parcialmente, de manera temporal o definitiva.

Envío y entrega de equipos

El cliente puede elegir el envío al domicilio que indique durante su compra o la recolección en alguno de los Centros de Atención y Ventas (CAV) sin costo adicional.

Entrega en CAV

Para la recolección en CAV, el cliente será notificado por medio de un correo electrónico con título “Seguimiento de la Orden” con información sobre el CAV en el que se realizará su entrega.

Para solicitar la entrega de equipo en un CAV, el cliente que realizó la compra deberá presentar una identificación oficial vigente (INE o FM3) y proporcionar el correo electrónico con el que realizó su compra.

El cliente tendrá hasta 10 días naturales, contados a partir de la recepción del correo electrónico “Recoge tu compra” para recoger su equipo. En caso de no haber acudido a recogerlo en el plazo previamente descrito, Movistar cancelará la orden de compra y reembolsará el pago realizado al cliente en la tarjeta con la que se hizo la compra del equipo o a través de una orden de pago en un plazo no mayor a 5 días hábiles.

Consulta horarios y direcciones de los CAV's aquí

<https://www.movistar.com.mx/atencion-al-cliente/informacion/centros-de-atencion-a-clientes>

Entrega a Domicilio

Movistar realizará la entrega del pedido en la dirección que el cliente haya proporcionado dentro del territorio mexicano a través de su proveedor logístico. Las entregas se realizarán en un horario de las 9:00 a las 20:00 horas en días hábiles. Todas las entregas estarán acompañadas de un acuse de recibo y el cliente deberá presentar al proveedor logístico su identificación oficial vigente, así como la firma de acuse de recibido para realizar la entrega.

En caso de no encontrar a nadie en el domicilio del cliente, el proveedor logístico realizará 2 intentos más de entrega en los siguientes 2 días hábiles.

Posteriormente, Movistar realizará 3 intentos de llamada (1 por día en un horario de 10:00 a las 18:00 de lunes a sábado) y el envío de una notificación por correo electrónico, para confirmar la entrega del equipo. En caso de no lograr contacto con el cliente después de 15 días naturales posteriores a la compra, Movistar cancelará la orden de compra y

reembolsará el pago realizado al cliente en la tarjeta con la que se hizo la compra del equipo o a través de una orden de pago un plazo no mayor a 5 días hábiles.

Si no contamos con la dirección completa, un ejecutivo de Movistar se comunicará con el cliente. Se realizarán 3 intentos de llamada (1 por día en un horario de 10:00 a las 18:00 lunes a sábado) y el envío de una notificación por correo electrónico indicando que no se cuenta con la dirección completa para realizar la entrega del equipo. En caso de no lograr contacto con el cliente después de 15 días naturales posteriores a la compra, Movistar cancelará la orden de compra reembolsará el pago realizado al cliente en la tarjeta con la que se hizo la compra del equipo o a través de una orden de pago un plazo no mayor a 5 días hábiles.

Plazos para la entrega

Cuando el cliente reciba el correo electrónico de la “Orden de Compra” antes de las 13:00 horas del día de su compra, Movistar garantizará la entrega, en el domicilio indicado o, en su caso, en el CAV seleccionado, en a los siguientes plazos:

- Para CDMX y Área Metropolitana: de 3 a 5 días hábiles posteriores a la recepción del correo electrónico
- Para el resto de la República Mexicana: de 7 a 10 días hábiles posteriores a la recepción del correo electrónico

Cuando el Cliente reciba el correo electrónico de la “Orden de compra” después de las 13:00 horas del día de su compra, Movistar garantizará la entrega en el domicilio indicado o, en su caso, en el CAV, en los siguientes plazos:

- Para CDMX y Área Metropolitana: de 4 a 5 días hábiles posteriores a la recepción del correo electrónico
- Para el resto de la República Mexicana: de 8 a 10 días hábiles posteriores a la recepción del correo electrónico.

En las compras que se realicen durante El Buen Fin 2023 del 17 al 20 de noviembre de 2023 las entregas de equipo se realizarán en un plazo máximo de 12 días hábiles posteriores a la recepción del correo electrónico de la “Orden de Compra” en todo el país.

Mecanismo de renovación en línea de equipo terminal manteniendo plan tarifario

El cliente deberá ingresar a la URL personalizada que recibirá mediante SMS en la que encontrará opciones de equipos terminales disponibles para renovar su línea por un plazo de 24 meses manteniendo su plan tarifario.

Posterior al elegir el equipo terminal el cliente iniciará con el proceso de renovación, deberá aceptar el Aviso de Privacidad de Pegaso PCS, S.A. de C.V. que puede consultar en: movistar.com.mx/aviso-de-privacidad y completar sus datos y el cuestionario de información crediticia e identificación, además de otorgar su autorización de consulta en el buró de crédito para validar los términos de pago con base en los datos proporcionados.

El cliente elegirá entre la opción de envío a un Centro de Atención y Ventas o, en su caso, proporcionar el domicilio en el que desea recibir su equipo terminal que puede ser el mismo utilizado en la facturación o proporcionar uno distinto.

El cliente deberá validar y aceptar los datos en el contrato que podrá desplegar sobre el formulario y consultar el clausulado, carta de derechos y políticas y manifestar su consentimiento expreso de renovar el servicio y adquirir el equipo terminal seleccionado, celebrar el contrato, aceptar términos y condiciones del plan, servicios adicionales y condiciones de pago.

El cliente proporcionará una dirección de correo electrónico válido al que se le enviará información de seguimiento, la confirmación del pedido por parte de Movistar, detalles de su compra, notificaciones de envío del equipo terminal a domicilio o al Centro de Atención y Ventas seleccionado y en el que también recibirá su contrato y documentación dentro de los 5 días hábiles siguientes a la contratación.

Es necesario validar al cliente por medio de un OTP para asegurar la titularidad de la línea. El OTP consta de 6 dígitos que recibirá el titular de la línea por medio de un mensaje de texto a su equipo Movistar.

La URL personalizada estará disponible al cliente durante un periodo máximo de 72 horas.

Este proceso de renovación está sujeto a disponibilidad de equipos terminales.

Movistar rechazará la tramitación del pedido en caso de existir duplicidad en el proceso renovación a través de otro canal, que el cliente tenga un retraso en los pagos de su plan o el equipo terminal vinculado a la línea haya sido reportado como robado o extraviado. Cuando se actualice alguno de los supuestos anteriores, Movistar notificará al cliente que su orden fue rechazada y, en su caso, el reembolso las cantidades cobradas se realizará en un plazo no mayor a 5 días.

Identificaciones oficiales válidas (para entrega de equipos únicamente aplica IFE o INE y FM3 para extranjeros)

Para personas con nacionalidad mexicana:

- Credencial de elector vigente (IFE o INE)
- Cédula profesional

Para personas extranjeras que radiquen en territorio nacional:

- Documento migratorio de residente temporal (con vigencia suficiente para cubrir por completo el plazo establecido en un contrato)
- Documento migratorio de residente permanente
- Forma de calidad migratoria:
 - FM-2: documento único para inmigrantes o inmigrados
 - FM-3: documento para no inmigrante

Plazos para la entrega

Cuando el cliente reciba el correo electrónico de la “Orden de Compra” antes de las 13:00 horas del día de su compra, Movistar garantizará la

entrega, en el domicilio indicado o, en su caso, en el CAV seleccionado, en a los siguientes plazos:

- Para CDMX y Área Metropolitana, dentro de los 3 a 5 días hábiles posteriores a la recepción del correo electrónico
- Para el resto de la República Mexicana, dentro de los 7 a 10 días hábiles posteriores a la recepción del correo electrónico

Cuando el Cliente reciba el correo electrónico de la “Orden de compra” después de las 13:00 horas del día de su compra, Movistar garantizará la entrega en el domicilio indicado o, en su caso, en el CAV, en los siguientes plazos:

- Para CDMX y Área Metropolitana, dentro de los 4 a 5 días hábiles posteriores a la recepción del correo electrónico
- Para el resto de la República Mexicana, dentro de los 8 a 10 días hábiles posteriores a la recepción del correo electrónico.

Cuando el cliente no reciba en los plazos indicados su pedido, deberá comunicarse al área de Atención a Clientes enviando correo a comprasonline.mx@telefonica.com, para levantar la reclamación por la entrega a destiempo, o bien, por medio de otro medio de atención, como el Chat de Ayuda que se encuentra en movistar.com.mx o tienda.movistar.com.mx así como la atención por WhatsApp que se encuentra disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. Será necesario indicar el número de orden.

Cuando se suscite el caso de retraso de entrega por causas imputables a Movistar o al proveedor logístico encargado de la entrega, el cliente tendrá la posibilidad de cancelar, sin ninguna penalización, la compra, y Movistar devolverá al cliente, en un plazo no mayor a 5 días hábiles, el monto total pagado.

Los tiempos de entrega pueden variar debido a temporalidades de alta demanda, como Hot Sale, Cyber Monday, Buen Fin, entre otras.

Movistar en ningún caso será responsable cuando la entrega no se realice en los plazos establecidos anteriormente debido a eventos de caso fortuito o fuerza mayor. En este supuesto, Movistar le informará al

cliente que el retraso en la entrega de su pedido se ha producido por tal situación y contactará al cliente por teléfono y correo electrónico registrados en la venta.

Disponibilidad de producto

La disponibilidad del equipo se verá reflejada en la página con los estatus de “Disponible” y “Sin existencia”. Al seleccionar un equipo y completar los datos solicitados, se realizará una reserva la cual durará solo 1 hora. En caso de transcurrir este tiempo, se liberará el equipo y tendrá que validar nuevamente su existencia.

Movistar hará todo lo técnicamente posible por mantener la disponibilidad de los productos. Sin embargo, en ocasiones debido a causas fuera de nuestro control, la disponibilidad del producto puede verse afectada.

Para el supuesto en que el equipo no esté disponible después de haberse realizado el pedido, tal situación se notificará por medio de un correo electrónico, y el cliente podrá escoger una de las siguientes opciones:

- Elegir otro equipo del mismo o mayor valor de venta al que originalmente seleccionó
- Solicitar el reembolso por el importe total del valor del producto que adquirido; en este segundo caso, el reembolso se llevará a cabo en un máximo de 5 (cinco) días hábiles, para cuyo efecto el cliente deberá seguir las instrucciones detalladas en el apartado de devoluciones

Restricciones de edad

El sitio web de Movistar está diseñado para usuarios con un mínimo de 18 años de edad cumplidos. Los usuarios menores de 18 años deben obtener la ayuda de un mayor de edad para utilizar el sitio web y realizar contrataciones de los servicios ofertados por Movistar.

Devolución y cancelación de pedidos

El cliente que haya adquirido alguno de los productos que se venden a través de www.tienda.movistar.com.mx podrá solicitar la devolución del

producto y del pago realizado si se trata de los siguientes artículos: a) Equipos, o b) Pago del depósito en garantía.

Con base en la Ley, a partir del momento de entrega, el cliente podrá devolver el equipo sin responsabilidad alguna con Movistar dentro de un plazo menor a 5 días hábiles, contados a partir de la entrega en el domicilio indicado o CAV. En este escenario, Movistar reembolsará el precio de compra completo.

El cliente puede solicitar la cancelación antes de que el pedido se encuentre en tránsito para su entrega. Con lo anterior, no será aplicable el procedimiento de devolución descrito en estos Términos y Condiciones, y Movistar procederá a realizar los reembolsos correspondientes. En el caso de que la cancelación suceda cuando se haya entregado el producto, el cliente deberá seguir los pasos descritos en la Política de Devolución.

Movistar establece la siguiente Política de Devolución:

- **Daño físico**

Solo se podrá levantar la solicitud si la caja del equipo presenta golpes, orificios o presenta un daño visible. El cliente deberá identificar esto en el momento en que reciba su producto. Al detectar algún daño como los señalados anteriormente, el cliente debe abstenerse de abrir la caja o violar los sellos de seguridad y empaque y deberá levantar la aclaración por algún medio de atención como el Chat de Ayuda que se encuentra en movistar.com.mx o tienda.movistar.com.mx así como la atención por WhatsApp que se encuentra disponible las 24 horas, los 7 días de la semana. Deberá indicar número de orden de compra.

El cliente contará con un plazo de 5 días naturales a partir de haber recibido el producto para realizar esta solicitud.

- **Error de producto enviado u orden incompleta**

Si el producto que recibió el cliente no corresponde al solicitado o está incompleto, deberá devolverlo con la caja en perfecto estado,

considerando empaques internos y bolsas con todos los accesorios. En caso de que el equipo llegue incompleto, es decir, que le falten accesorios o tapas, debe notificar las partes o accesorios que hacen falta para lo cual el cliente deberá tomar fotos del mismo antes de entregarlo o enviarlo; si abrió la caja no deberá de haber encendido el equipo.

El cliente tendrá la obligación de levantar la aclaración por medio de su cuenta por algún medio de atención como el Chat de ayuda que se encuentra

en movistar.com.mx o tienda.movistar.com.mx así como la atención por WhatsApp que se encuentra disponible las 24 horas, los 7 días de la semana con en un plazo máximo de 10 días naturales a partir de haber recibido el producto.

- **Retraso en entrega**

Cuando la fecha de entrega no se cumpla, el cliente podrá solicitar la devolución de su dinero. En caso de que se entregue, se considerará como garantía de satisfacción. El cliente tendrá la obligación de levantar la solicitud por algún medio de atención como el Chat de Ayuda que se encuentra

en movistar.com.mx o tienda.movistar.com.mx, así como la atención por WhatsApp que se encuentra disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, con el número de orden de compra.

El cliente puede solicitar la devolución por recolección a domicilio o entrega en un CAV.

Importante: para las devoluciones, el servicio de paquetería no tiene costo para el cliente.

Posterior a la solicitud de devolución, Movistar le informará al cliente por correo electrónico la respuesta en un plazo no mayor a 24 horas a partir de la recolección o entrega a la paquetería.

Se le indicará por medio del portal la fecha en la cual empezará a contabilizarse el plazo de devolución del precio de compra completo del equipo que tendrá un máximo de 5 días hábiles contados a partir de la fecha indicada.

Facturación

Con base en la legislación fiscal aplicable, el cliente puede solicitar a Movistar la expedición de la factura para amparar la compra de los equipos y/o servicios en el momento de realizar la compra, activando la opción “Deseo recibir una factura”, por lo que deberá ingresar los datos correctamente. Movistar no podrá realizar una refactura en caso de que el usuario haya ingresado los datos de manera incorrecta.

Modificaciones a los Términos y Condiciones

Movistar podrá modificar los Términos y Condiciones para la compra de equipos y servicios de telecomunicaciones en línea a través de movistar.com.mx o tienda.movistar.com en cualquier momento, para lo cual los hará públicos y podrán ser consultados desde el *footer* en tienda.movistar.com

Las modificaciones entrarán en vigor a los 5 días siguientes a ser publicados. A partir de dicha publicación, el cliente contará con 5 días para indicar a Movistar que no acepta las modificaciones. En caso contrario, se dará por entendido que el cliente registrado en la plataforma de Movistar acepta las modificaciones. En caso de no aceptarlos será inhabilitada su cuenta dentro de la plataforma.

Controversias y competencia Jurisdiccional

La PROFECO (Procuraduría Federal del Consumidor) tiene competencia vía administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre estos términos y condiciones con el Cliente.

Información de contacto

En caso de preguntas sobre los avisos legales, el Cliente puede comunicarse al Departamento de Atención a Clientes:

Pegaso PCS, S.A. de C.V. RFC: PPC980624U16 (Movistar)

Avenida Prolongación Paseo de la Reforma #1200 Piso 10, Colonia Cruz Manca

Delegación Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México Código postal 05349, Teléfono: 018007380036

Esríbenos a nuestra cuenta oficial de
WhatsApp: [movistar.com.mx/whatsapp-movistar](https://www.movistar.com.mx/whatsapp-movistar)