

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

TIENDA ONLINE DE MOVISTAR

Al ingresar a la Tienda Virtual de Movistar a través de www.tienda.movistar.com.pe el cliente reconoce haber leído, comprendido y aceptado los Términos y Condiciones que a continuación se listan. En caso no esté de acuerdo con ello, no se permitirá registrar el pedido, debiéndose acercarse en cualquier de los centros de atención presencial de Movistar. Los Términos y Condiciones se aplican a los pedidos de venta de artículos, atendidos por MOVISTAR a través de su tienda virtual, a todo usuario dentro del territorio peruano.

I. Precio

Los precios corresponden a los artículos descritos, en la fecha en que se encuentra publicada la vigencia de la promoción.

MOVISTAR se reserva el derecho de efectuar, en cualquier momento y sin previo aviso, las modificaciones que considere oportunas, pudiendo actualizar, incluso diariamente, productos y precios en función de las novedades del sector al que pertenecen.

MOVISTAR se reserva el derecho de comercializar ofertas exclusivas para los clientes que adquieran el producto sólo a través de la Tienda Virtual de MOVISTAR.

MOVISTAR mostrará una confirmación del pedido seleccionado con el precio de regular y el precio de promoción según sea su caso.

II. Forma de Pago

Para productos y servicios Móviles:

Las ventas están dirigidas a clientes de TIENDA ONLINE DE MOVISTAR. En los productos en donde se requiera realizar el pago por la compra de alguno de nuestros productos, se aceptarán como forma de pago contra-entrega con Tarjetas de Crédito emitidas en el país e internacionales: Visa o MasterCard. Actualmente no se aceptan cheques, ni pago en efectivo. El pago se realizará en el momento de la entrega del producto. Sólo en el caso de la contratación de los productos Fijos, estos serán facturados en los recibos de servicios que se emiten mensualmente, salvo alguna especificación expresa de pago adelantado por correo o telefónicamente por alguno de nuestros asesores.

Para productos y servicios Fijos:

En los productos y servicios en donde se requiera realizar el pago por la compra de alguno de nuestros productos, se facturará el recibo telefónico fijo, salvo alguna especificación expresa de pago adelantado por correo o telefónicamente por alguno de nuestros asesores.

Actualmente no se aceptan pagos por tarjetas de débito, crédito, cheques, ni pago en efectivo. El pago se realizará a la próxima facturación desde que se haya efectuado la instalación del servicio o una vez se haya efectuado la entrega del producto.

Las entregas de productos se harán a los clientes siempre con una Guía de Remisión y un precomprobante de pago emitido por MOVISTAR, el comprobante de pago final el cual se emite luego de la activación y la confirmación de entrega del producto se enviará electrónicamente por el correo electrónico registrado al momento de la compra. Este documento será indispensable para hacer efectiva la garantía del producto.

III. Entrega:

La entrega se realizará en la dirección indicada por el cliente al momento de realizar la compra en el sitio web. El cliente recibirá por parte de la TIENDA ONLINE DE MOVISTAR un mail de recepción de pedido.

Las zonas de cobertura de delivery en Lima Metropolitana son: Santiago de Surco, Miraflores, La Molina, San Isidro, San Borja, San Miguel, Jesús María, Chorrillos, Ate - Vitarte, Pueblo Libre, Surquillo, Magdalena del Mar, Lince, Barranco, San Luis, Santa Anita, Chaclacayo, Cieneguilla, San Bartolo, Ancón, La Punta y Punta Hermosa.

Los plazos máximos para la entrega del producto, una vez confirmado el pedido con el cliente son:
Para productos y servicios Móviles:

- Lima Metropolitana (de acuerdo a cobertura de reparto): 48 horas (días hábiles)
- Otros destinos: 3 días hábiles

Para productos y servicios Fijos:

- Lima Metropolitana: 7 días (días hábiles)

Nota: No son días hábiles, los sábados, domingos ni feriados (o no laborables) de cualquier tipo.

MOVISTAR no se responsabilizará por la demora o atrasos de las entregas que se deban a causas no imputables (incluye caso fortuito o fuerza mayor), que a manera ejemplificativa y no limitativa señalamos entre otros: actos bélicos, motines, insurrección armada, huelgas, paros, conflictos laborales.

La transacción que el cliente realice por este medio es personal e intransferible y está sujeta a las condiciones aquí descritas y en el documento de entrega que el cliente recibirá. Tener en consideración las siguientes indicaciones al momento de la entrega:

- a) Para los casos de la compra de un producto/servicio móvil en planes postpago, el cliente al momento de la entrega, deberá entregar al Courier:
 - 1) Una copia del documento de identidad (DNI, Carné de Extranjería o pasaporte)
 - 2) Copia de recibo de luz, agua o telefonía fija (Verificación domiciliaria si el cliente no vive en el mismo domicilio que el DNI).
 - 3) Sustento de ingreso en caso uno de los asesores previa a la confirmación de la compra lo haya solicitado por correo electrónico y vía telefónica.

4) Devolución de contrato de servicios, acuerdos de adquisición del equipo y otros anexos debidamente firmados y con la huella digital el titular del servicio.

b) Para los casos de contratación o compra de productos móviles prepago el cliente sólo deberá de entregar copia de su documento de identidad (DNI, Carné de Extranjería o pasaporte).

c) Para los casos de la contratación o compra de productos fijos, se deberá de especificar el contacto para la coordinación de la instalación y/o entrega de los servicios solicitados.

Por el servicio de entrega el cliente no tendrá que cancelar ningún valor adicional al de su comprobante de pago, salvo que por motivos ajenos a MOVISTAR se tenga que realizar nuevas visitas a efectos de la entrega del producto, de ocurrir este pago sería notificado antes de la confirmación de compra por uno de nuestros asesores.

IV. Cancelaciones o Devoluciones:

Una vez confirmada la compra con MOVISTAR, el cliente podrá dejar sin efecto su pedido únicamente bajo los términos que dispone la ley de Defensa del Consumidor o en los siguientes casos:

a) Alteración comprobada del sello de seguridad. Para definir el parámetro de comprobada el cliente deberá, en el registro de entrega por parte del Courier, anotar a la recepción del pedido con la observación de que sello se ENCONTRABA ALTERADO y definir el tipo de alteración: inexistencia, rotura, etc.

b) Si al recibir el producto o servicio el cliente comprueba algún defecto del producto, entiéndase por defecto, desperfecto o daño cosmético externo o la falta de funcionamiento y operación del pedido una vez que se opera en los términos que determina el manual del producto.

c) Toda devolución de equipos (móviles y de fijos), cualquiera que sea su causa, deberá remitirse en su embalaje original y con todos los accesorios y manuales incluidos.

d) Se admitirán devoluciones posteriores según lo descrito en el numeral V del presente documento.

V. Garantía

Todos los equipos (móviles y fijos) entregados por MOVISTAR, se encuentran amparados bajo las políticas de garantía que se detallan a continuación:

1. Garantía limitada de 1 año, contado a partir de la fecha que consta en la factura.
2. Garantía limitada solo para el comprador original y en condiciones normales de uso. La garantía no es susceptible de transferencia a ningún otro comprador o usuario.
3. La garantía cubre defectos de componentes del equipo y mano de obra.

4. La garantía no cubre fallas o mal funcionamiento por: golpes, humedad, maltrato, mal uso, rotura o adulteración de sellos de garantía, alteración o imposibilidad de lectura de números de serie, en caso de que aplique.
5. La garantía se hará efectiva en cualquier Servicio Técnico Autorizado de MOVISTAR ubicados únicamente en Centros de Atención, Ventas y Servicios del Perú.
6. La evaluación de mal funcionamiento o defectos de equipo dará lugar a la garantía únicamente si es determinada por el personal de cualquier Servicio Técnico Autorizado de MOVISTAR del Perú.
7. Durante el período de garantía limitada, MOVISTAR puede a su criterio reparar el equipo, o reemplazarlo por un equipo equivalente, sin costo para el comprador original.
8. Para ser sujeto de la garantía es necesaria la presentación de la boleta y/o factura original/electrónica de compra que incluya el número de serie del equipo, en caso de que aplique.

VI. Privacidad:

MOVISTAR almacenará información personal de los visitantes, como son: nombre, DNI, teléfonos, dirección domiciliaria, incluyendo ciudad, provincia y país, y dirección electrónica. Estos datos proporcionados por el cliente se mantendrán bajo absoluta reserva y confidencialidad.

VII. Propiedad Industrial e Intelectual

Queda estrictamente prohibido modificar, transmitir, distribuir, reutilizar, reenviar, o usar la totalidad o parte del contenido de la página para propósitos públicos o comerciales sin la autorización escrita de MOVISTAR. La infracción de cualquiera de los citados derechos puede constituir una vulneración de las presentes disposiciones, así como un delito castigado.

VIII. Ley Aplicable y Jurisdicción

El contrato y las Condiciones de Contratación se rigen por las leyes Peruanas

IX. Normas y Condiciones de Uso

Para todos los casos, las normas y condiciones de uso son las mismas que se encuentran publicadas en nuestro sitio web <http://www.movistar.com.pe/normas-y-condiciones-de-los-servicios>

X. Condiciones Comerciales y de Contratación de Servicios

Las condiciones comerciales y términos de contratación/adquisición de servicios y/o productos serán las mismas que se encuentran publicadas en la información comercial del detalle de servicio o producto de nuestra sitio web www.movistar.com.pe.

Beneficios por promoción:

Toda solicitud estará sujeta a un proceso de validación crediticia para evaluar el acceso a la oferta seleccionada.

10% de descuento válido únicamente para la compra online de los equipos detallados con “Precio Online” en la parrilla de planes.

Postpago: Válido para Líneas Residenciales y Negocios Post pago y/o hasta agotar stock de 50 unidades. Minutos Todo Destino incluyen minutos Móviles a Móviles Movistar, Móvil a Fijo (no incluye operadores rurales), Móviles a otras Operadoras, Móviles a Larga Distancia Internacional. Las llamadas internacionales a todo destino solo aplican para EE.UU. y Canadá, marcando previamente el código 1911. El RPM Ilimitado incluido en el plan permite llamar ilimitadamente a otros RPM Móvil y un máximo de 250 minutos a teléfonos fijos a nivel nacional, en ambos casos con una duración de 10 minutos cada llamada. No válido para llamar a Fijos Rurales ni Teléfonos Públicos. Los SMS del plan no aplican para SMS Premium ni Internacional. Beneficios sujetos al pago puntual de su recibo, caso contrario se pierde el beneficio permanentemente. M-M: Movistar-Movistar. M-F: Movistar-Fijo, no incluye operadores rurales, M-O: Movistar-Otros operadores, M-LDI: Movistar-Larga Distancia Internacional. y teléfonos fijos a nivel nacional. Bonos Firefox: (1) Bonos 1000 SMS mensuales valido por 6 meses, (2) Bono mensual de 100 MB válido por 3 meses sólo para Planes Control.

(1) Condiciones de cobertura delivery

Lima y Callao: Barranco, Jesus Maria, Cercado De Lima, Lince, Magdalena Del Mar, Miraflores, Pueblo Libre, San Borja, San Isidro, San Luis, San Miguel, Santiago De Surco, Surquillo, Callao, Carmen De La Legua Reynoso, Chorrillos, Independencia, La Perla, La Punta, Bellavista, Breña, La Molina, Rimac, Los Olivos, San Juan De Miraflores, San Martin de Porres, Santa Anita, Villa El Salvador, Villa Maria Del Triunfo, La Victoria, Ate-Vitarte, Comas, San Juan De Lurigancho, Ancon, Carabayllo, Chaclacayo, Cieneguilla, Lurigancho-Chosica, Lurin, Pachacamac, Pucusana, Puente Piedra, Punta Hermosa, Punta Negra, San Bartolo, Santa Rosa, Ventanilla.

Trujillo: El Porvenir, Huanchaco, La Esperanda, Laredo, Moche, Trujillo, Salaverry, Victor Larco Herrera.

Arequipa: Arequipa, Alto Selva Alegre, Cayma, Cerro Colorado, Characato, Jacobo Junter, Jose Luis Bustamante y Rivero, Mariano Melgar, Miraflores, Paucarpata, Sabandia, Sachaca, Socabaya, Tiabaya, Yanahuara.

Piura: Castilla, Piura, Catacaos, Cura Mori, La Arena, La Unión, El Tallan.

Chiclayo: Chiclayo, La Victoria, Pimentel, Reque, Jose Leonardo Ortiz, Pomalca.

Santa: Chimbote, Nuevo Chimbote, Santa, Coishco.

Huancayo: Chilca, El Tambo, Huancayo, Huancan.

Cusco: Cusco, San Jeronimo, San Sebastián, Santiago, Wanchaq.

Puedes descargar nuestra cobertura de delivery aquí

Equipos sujetos a stock.

Para disfrutar de Tecnología 4G LTE el cliente deberá contratar un Plan Vuela y encontrarse en zona de cobertura 4G LTE. Tecnología 4G LTE disponible en algunos distritos de Lima, Arequipa, Piura, Trujillo, Chiclayo, según mapa de cobertura. Informes y restricciones aquí.

Precios desbloqueados válidos en: canales autorizados: Agencias Autorizadas, Agencias Integrales, Tiendas Franquiciadas, Multicentros, Telefónica Centros de Cobro, Ventas Receptivas, Grandes Superficies y Agencias Tercerizada.

El cliente tiene 7 días útiles desde la entrega de su equipo para realizar reclamos por averías o fallas de equipo en las siguientes tiendas Movistar:

CIUDAD	DIRECCION	HORARIO DE ATENCIÓN
Trujillo	Cl. Bolivar 658, Trujillo	L a V de 9.30 am a 6.00 pm y Sábados de 9.30 am a 12.30 pm
Piura	Av. Loreto 259, Piura	L a V de 9.30 am a 6.00 pm y Sábados de 9.30 am a 12.30 pm
Huancayo	Cl. Real 793, Huancayo	L a V de 9.30 am a 6.00 pm y Sábados de 9.30 am a 12.30 pm
Cusco	Av. El Sol 382, Cusco	L a V de 9.00 am a 6.00 pm y sábados de 09.00 am a 1.00 pm
Chimbote	Jr. Tumbes 244, Chimbote	L a V de 9.30 am a 6.00 pm y Sábados de 9.30 am a 12.30 pm
Chiclayo	Cl. Elias Aguirre 870, Chiclayo	L a V de 9.30 am a 6.00 pm y Sábados de 9.30 am a 12.30 pm
Arequipa	Los Arces 200 - B Cayma, Arequipa	L a V de 9.30 am a 6.00 pm y Sábados de 9.30 am a 12.30 pm
Miraflores	Cl. Grimaldo del Solar 290, Miraflores	L a V de 10.00 am a 6.00 pm y sábados de 10.00 am a 1.30 pm
San Isidro	Av. Juan de Arona 786 Piso 1 y 2, San Isidro	L a V de 10.00 am a 6.00 pm y sábados de 10.00 am a 1.30 pm

El cliente deberá presentar los siguientes documentos:

- Comprobante de compra del equipo (Boleta/factura de venta original).
- Kit completo original adquirido (sin signos de manipulación, el cual incluye: handset/simcard, manual del equipo y cable USB (extensible)).