

## **Preguntas Frecuentes - Restricción de funcionamiento por deuda de terminales**

### **1. ¿Qué significa la restricción funcionalidades de terminales?**

El equipo comercializado por Movistar cuenta con una funcionalidad ("Programa"), a través de la cual Movistar podrá restringir de manera remota el funcionamiento del mismo. Esto implica una limitación en el funcionamiento del equipo, y será ejecutado por Movistar únicamente en los casos de incumplimiento de pago de una o más cuotas de financiamiento de equipo.

### **2. ¿Tengo que firmar algún contrato adicional por la cláusula de restricción de terminales?**

Esta condición se encuentra en el acuerdo de venta y financiamiento de terminales, y aplica a todos los acuerdos de financiamiento de terminales.

### **3. ¿Se restringirá la funcionalidad del terminal en caso de deuda por financiamiento?**

Si, en cualquier caso de deuda de Financiamiento, TdP podrá restringir el funcionamiento del Equipo usando la funcionalidad instalada hasta que cumpla con pago.

### **4. ¿Puedo solicitar la anulación de una compra con financiamiento?**

Dentro de los 7 días calendario se puede anular la venta del equipo (con o sin financiamiento), y devolverlo. Si solo se quiere anular el financiamiento deberá realizar el pago de las cuotas que al momento de su solicitud tuviera pendientes. Se pueden revisar las condiciones en el siguiente enlace <https://catalogo.movistar.com.pe/terminos>.

### **5. ¿Dónde me llegan las cuotas a pagar?**

Las cuotas del financiamiento se incluyen en el recibo de teléfono, las puedes pagar en todos los canales que Movistar pone a tu disposición: internet, agencias bancarias, agentes autorizados, supermercados, etc.

### **6. Si tengo alguna duda o reclamo sobre mi Financiamiento, ¿a dónde puedo llamar?**

Puedes realizar tu consulta con Movistar al 104 o en sus canales de atención.

### **7. Si mi equipo está en Servicio Técnico, ¿dejo de pagar la cuota del mes del equipo que estuvo internado?**

No, debes pagar tu cuota sin importar si tu equipo está en servicio técnico.

### **8. ¿Qué pasa si me retraso en el pago de una o más cuotas de mi Financiamiento?**

En caso no cumplas con los plazos de pago del Financiamiento, Movistar está autorizada a enviar notificaciones de cobro. Asimismo, Movistar podrá además restringir de manera remota el funcionamiento del equipo financiado.

### **9. Si restringen el funcionamiento de mi equipo ¿podré utilizar mi servicio móvil?**

Si te han cortado la línea por deuda de servicio no podrás hacer uso del servicio.

Sólo en caso de incumplimiento de los pagos de tu financiamiento, Movistar podrá restringir de manera remota el funcionamiento del equipo financiado. Tu servicio móvil permanecerá activo (salvo que exista deuda de servicio) y podrás sacar tu chip y usarlo en otro equipo.

### **10. ¿Este Programa aplica para todos los celulares?**

Movistar solo tiene este programa en equipos que hubieran sido financiados. La aplicación de la restricción del funcionamiento del equipo financiado solo se dará en los casos de incumplimiento en la obligación del pago del mismo (una o más cuotas).

**11. ¿Cómo reactivo mi equipo?**

Una vez que realices el pago se habilitará tu equipo y funcionará de manera regular, sin afectar su garantía. Considerar que la habilitación del equipo puede demorar hasta 12 horas.

**12. ¿Qué pasa si ya pagué y el equipo no se encuentra habilitado después de 12 horas?**

Podrás llamar al número de atención al cliente que aparece en la pantalla y te ayudarán con la habilitación.

**13. ¿Qué pasa si compro un equipo al contado?**

La restricción en el funcionamiento del equipo solo podrá ser ejecutada por Movistar en los casos en los que el cliente hubiera adquirido el equipo a través de un financiamiento de equipo, y éste hubiera incumplido con el pago de una o más cuotas.

**14. ¿Qué pasa con el Financiamiento si la línea se da de baja (a pedido del cliente, por falta de pago u otro motivo)?**

Todas las cuotas pendientes por pagar serán cobradas en una sola factura. En caso que el cliente no cumpla con el pago de las cuotas pendientes, Movistar podrá restringir de manera remota las funcionalidades del equipo hasta que el cliente cumpla con realizar el pago.

**15. ¿En qué caso se utilizará el software de restricción de funcionalidad en mi equipo?**

Movistar podrá restringir de manera remota las funcionalidades del equipo únicamente cuando el cliente incumpla con el pago de una o más cuotas del financiamiento de su equipo.

**16. ¿Qué pasa si porto mi línea antes de terminar de pagar mi Financiamiento?**

Deberá cancelar todas las cuotas pendientes por pagar. En caso de no hacerlo Movistar podrá restringir de manera remota el funcionamiento del equipo financiado.

**17. ¿En qué canales puedo pagar mi deuda?**

Se podrá cancelar en todos los canales de atención que Movistar tenga disponible, se detallan canales:

Tipo de Factura		Regular	PagoEfectivo
Banca Móvil / por Internet	BBVA	x	x
	BCP	x	x
	Interbank	x	x
	Scotiabank	x	x
	BanBif		x
	Caja Arequipa		x
	Ripley	x	
	Pichincha	x	
Agencias y Agentes	Banco de la Nación	x	
	BBVA	x	x
	BCP	x	x
	Interbank	x	x
	Scotiabank	x	x
	BanBif		x
	Caja Arequipa		x
	Western Union	x	x
	Tambo		x
	Kasnet	x	x
	Fullcarga	x	x
	Red Digital	x	x
	Moneygram		x
	Disashop		x
	Caja Trujillo	x	
Caja del Santa	x		
Banco de la Nación	x		
Oficinas con Jteller	Oficinas con Jteller	x	x
App Mi Movistar	App Mi Movistar	x	
Débito Automático	Débito Automático	x	
Wong	Wong	x	
Metro	Metro	x	
Enel	Enel	x	

**18. ¿Por qué el mensaje que me llega dice que pueden restringir el funcionamiento del equipo?**

Dentro del contrato hay una cláusula que establece que, en caso de incumplimiento de las cuotas de financiamiento, Movistar podrá restringir de manera remota el funcionamiento del equipo. Antes de activar la restricción, Movistar envía mensajes de texto como recordatorio al cliente que tiene una deuda pendiente, con la finalidad que el cliente pueda regularizar los pagos pendientes y evitar realizar la restricción del equipo.

**19. ¿Qué aplicaciones puedo instalar si mi equipo tiene instalado el software que restringe su funcionalidad? Cabe señalar que esta restricción solo aplica en caso de no pago de una cuota de financiamiento.**

Usted puede descargar en su equipo todas las aplicaciones que estén habilitadas en el PlayStore de Google.