(SERVICIO MÓVIL AVANZADO)

A continuación, un extracto de las condiciones que consideramos esenciales del contrato de servicios. Este resumen no reemplaza la revisión exhaustiva del contenido del contrato de servicios.

CONDICIONES COMERCIALES DEL SERVICIO CONTRATADO
▪ Servicio contratado: telefonía móvil ▪ Vigencia del contrato: de 18 a 24 meses ▪ Modalidad de pago: previopago o pospago ▪ Aplica cargos por reactivación del servicio por falta de pago. ▪ Pueden aplicar beneficios adicionales, solo si estos fueron aceptados por el cliente al momento de ofrecerlos. ▪ Cliente puede elegir el lugar del pago (caja del prestador o de autorizados como Servipagos, débito automático, tarjeta de crédito, transferencias bancarias).

TERMINACIÓN DEL CONTRATO (CLÁUSULA CUARTA):

Se puede terminar un contrato en cualquier momento, solicitándolo a través nuestros medios de atención al cliente. El contrato termina luego de 15 días de haberlo solicitado. Plazo legal conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en la Ley de Defensa del Consumidor. La terminación del contrato no exime el pago de valores pendientes por servicios efectivamente prestados y/o bienes solicitados y recibidos.

El período de 15 días previsto en la Ley es necesario para conciliar la facturación por interconexión nacional e internacional y/o servicios de roaming de voz y datos utilizados.

RENOVACIÓN DEL CONTRATO (CLÁUSULA CUARTA):

Aplica renovación automática por periodos iguales, en las mismas condiciones, a menos que el usuario manifieste que no es posible mantener las mismas.

PERMANENCIA MÍNIMA (CLÁUSULA QUINTA):

El abonado puede haberse acogido a beneficios económicos que se devengan en el plazo aceptado por el cliente. Sin perjuicio de ello, se puede dar por terminado el contrato en cualquier momento y el cliente deberá pagar el beneficio económico pendiente de ser devengado.

OBLIGACIONES DEL ABONADO (CLÁUSULA OCTAVA):

- Pagar la factura hasta la fecha máxima indicada en la factura.
- Puede consultar los valores adeudados a través de los siguientes medios:
  - APP Mi Movistar (para consulta de facturación ciclo)
  - Centros de Atención (CAVs)
  - Call Center para clientes individuales (*001),
  - Call Center para clientes empresariales (*367),
  - Asesor de cuenta o Ejecutivo Postventa
  - WhatsApp para atención de clientes (0999001140),
- En caso de haber valores pendientes, OTECEL tiene el derecho legal para suspender los servicios, que serán activados una vez que se realice el pago.

RECLAMOS (CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA):

El Abonado podrá presentar reclamos a OTECEL a través de los siguientes medios:

- Página Web: www.movistar.com.ec,
- Redes sociales: Facebook: Movistar Ecuador; Twitter: @MovistarEC
- Oficinas y horarios de atención a usuarios: consultar en www.movistar.com.ec
- Teléfono: *001 o 1800 001 001

PREGUNTAS FRECUENTES

MEDIOS DE CONSULTA PARA DEUDAS:

- APP Mi Movistar (para consulta de facturación ciclo)
- Centros de Atención (CAVs)
- Call Center para clientes individuales (*001),
- Call Center para clientes empresariales (*367),
- Asesor de cuenta o Ejecutivo Postventa
- WhatsApp para atención de clientes (0999001140),

DEUDAS EXIGIBLES ANTES DE INICIAR EL PROCESO DE PORTABILIDAD:

Únicamente será exigible para iniciar la petición de portabilidad el pago de los valores pendientes de pago que correspondan a bienes o servicios solicitados y recibidos y que incluye los bonos de beneficios en caso de haberlos aceptado.

¿QUÉ TIPO DE BONOS DE BENEFICIOS SON OFRECIDOS Y CUÁLES SON LOS CANALES DE ACEPTACIÓN?

Los bonos de beneficios deben ser aceptados por el cliente, previo a su activación y son los siguientes. La aceptación conforme la normativa vigente puede realizarla el cliente/abonado a través de cualquier medio físico, telefónico o electrónico.

Tipo de beneficios	Condiciones
Bono de datos	• Acredita datos mensuales para navegación dependiendo del plan contratado.
	• Gigas se entregan mensualmente durante la vigencia del contrato.
Bono de aplicaciones	• Por una sola vez hasta US$ 4 incluidos impuestos, dado que se acreditó el volumen de datos de beneficios para acceder a las aplicaciones.
	• Se paga solo si se solicita la portabilidad dentro de los 3 o 6 meses que es la vigencia del beneficio vigente.
Descuento en la tarifa básica	• Otorga descuentos sobre la tarifa básica contratada.
	• Descuento se otorga mensualmente por un período de 3 a 6 meses.).
Descuento por cobranza	• Otorga descuentos sobre valores vencidos de cobro en cuentas de facturación.
	• Descuento se otorga con condición de permanencia de 12 meses.

¿QUÉ VALOR DEBO PAGAR POR LOS BONOS DE BENEFICIOS ACEPTADOS?

Los valores por cancelar por los bonos de beneficios aceptados son:

- **Bono de datos**: Por una sola vez el valor de hasta $22 incluido impuestos dependiendo de plan contratado en el mes que se solicita la portabilidad, dado que se acreditó el volumen de datos de beneficios.
- **Bono de aplicaciones:** Por una sola vez hasta US$ 4,00 incluidos impuestos, dado que se acreditó el volumen de datos de beneficios para acceder a las aplicaciones. Se paga solo si se solicita la portabilidad dentro de los 3 o 6 meses que es la vigencia del beneficio vigente.
- **Bono de descuento en la tarifa básica**: El valor varía en función del descuento otorgado durante los meses que se entregó el beneficio. Se paga solo si se solicita la portabilidad o cancelación de la línea dentro de los 3 a 6 meses que es la vigencia del beneficio otorgado.
- **Bono de descuento por cobranza**: El valor varía en función del descuento otorgado por su deuda vencida. Se paga solo si se solicita la portabilidad o cancelación de la línea dentro de los 12 meses que es la vigencia del beneficio otorgado.

¿QUÉ TIPO DE BONOS DE BENEFICIOS SON OFRECIDOS Y CUÁLES SON LOS CANALES DE ACEPTACIÓN?

- Los bonos de beneficios deben ser aceptados por el cliente, previo a su activación y son los siguientes. La aceptación conforme la normativa vigente puede realizarla el cliente/abonado a través de cualquier medio físico, telefónico o electrónico.