



## **Términos y condiciones de Servicio Productos Intertel Worldwide.**

### **1. Servicio**

### **2. Formas de Pago**

### **3. Entrega**

### **4. Entrega y Devoluciones**

Intertel Worldwide ha desarrollado su sitio web para asegurar que su información personal permanezca confidencial así como sus compras, es por ello que contamos con el Secure Socket Layer (SSL) para garantizar la seguridad de sus transacciones (tanto Netscape Navigator como Microsoft Internet Explorer soportan SSL) con el cual se puede asegurar cualquier compra procesada a través de nuestra página web.

### **1. Servicio**

Intertel Worldwide requiere que todos sus clientes se identifiquen con su nombre de usuario y password o bien con su código PIN de tarjeta telefónica antes de poder acceder a realizar una compra de minutos aire para su respectivo servicio. Si usted olvida su nombre de usuario y password, podrá hacer click en contacto y le proporcionaremos su password vía E mail; o bien llamar al 800-700-7000 y un operario de servicio al cliente le atenderá sus consultas.

Intertel Worldwide se reserva el derecho de modificar, aumentar, actualizar, cambiar o corregir cualquier omisión o información sobre las condiciones de acceso y uso del servicio, sin previo aviso. Así mismo, se reserva el derecho de interrumpir el servicio de la tienda virtual, ya sea en forma transitoria o permanente, sin previo aviso y/o consentimiento de nuestros clientes.

- a) El horario de atención via pagina web:

La atención es de 24 horas, los 7 días de la semana.

- b) El horario de atención via Call Center :

La atención es de lunes a domingo de 8: am a 10:00pm. (Zona horaria Central América)



## **2. Formas de Pago**

Las formas de pago y sus condiciones son las siguientes:

### **a) Tarjetas de Débito y Crédito:**

El pago es electrónico y automático, siendo Credomatic o CITI las entidades que aprueban o rechazan la transacción.

Después de realizado el pago el cliente puede imprimir su recibo electrónico el cual indica número de transacción, monto pagado, número de tarjeta o login de usuario según sea el caso.

### **b) via Telefónica:**

El pago es electrónico realizado via telefónica mediante un operario del Call center, siendo Credomatic o CITI las entidades que aprueban o rechazan la transacción.

Finalmente, si el cliente lo solicita recibirá un e-mail confirmando la transacción.

El importe realizado se reflejara en el estado de cuenta de la forma tradicional.

## **3. Entregas para pedidos en general:**

En ambos casos si la transacción fue realizada de forma exitosa se procederá a la atención del pedido en forma inmediata. La asignación de los minutos aire a la cuenta de usuario o la tarjeta telefónica se hará efectiva en un tiempo no mayor a los 30 minutos después de realizada la compra.

## **4. Políticas de Entrega y Devoluciones:**

Nuestra empresa no hará entrega física de los productos que comercializa a través de nuestro web site ni hará uso de servicios de delivery o entrega a domicilio de ningún tipo.

- a) La comercialización de los productos (tarjetas telefónicas pre-pago) se hará a través de vendedores autorizados. Las entregas de las recargas del servicio se efectuaran vía electrónica a la cuanta del cada usuario. El usuario una vez efectuada la compra recibirá si así lo indica un e-mail con su comprobante electrónico de compra.
- b) Los números de PIN de las tarjetas telefónicas son únicos y de acceso personal. Servirá para que el comprador pueda utilizar minutos aire para realizar llamadas telefónicas de acuerdo a la cantidad de dinero que le asigne a su tarjeta o servicio prepago.
- c) Todo el proceso de entrega será 100% "virtual", es decir no existirá la transferencia física de bienes como en cualquier comercio tradicional de Internet.



- d) En caso de que al ingresar el PIN se tenga problemas para realizar llamadas debido a inconvenientes en el sistema del Operador Telefónico las devoluciones estarán sujetas a la revisión del caso por parte del departamento de TI de Intertel Worldwide; mediante solicitud del cliente a través de los operarios de servicio al cliente.
- e) La política establecida por Intertel Worldwide para la revisión de los casos es la siguiente: se solicita al cliente el valor comprado, número de teléfono al que llamo, número de PIN(solo aplica para tarjetas), fecha de compra y el motivo del reclamo. El Personal de Atención al Cliente de Intertel Worldwide procederá a llenar el formato de reclamo del operador telefónico y a comunicarse telefónicamente con el ejecutivo a fin de recibir respuesta sobre el reclamo al cliente. Una vez establecido el reclamo ante el operador telefónico, personal de Atención al Cliente de Intertel Worldwide procede a comunicarse con el cliente y de ser necesario reponerle el dinero en su tarjeta o cuanta de usuario. El tiempo que toma resolver un problema no será mayor a las 48 horas desde el momento del reporte de la avería.
- f) Una vez que el cliente recibe el PIN, y este completamente activo, no se aceptarán devoluciones, recuerde que el PIN es un número secreto que una vez leído no tiene opción de devolución.
- g) Intertel Worldwide no garantiza que el servicio se encuentre totalmente libre de error ni que funcione sin interrupciones o pérdida del servicio, Intertel Worldwide no garantiza la conexión o cualquier transmisión del servicio que dependa de un tercero.
- h) El cliente es responsable por el uso y el cuidado de la tarjeta telefónica prepago, así como de su PIN y deberá proteger esta tarjeta o PIN de una posible pérdida o robo.
- i) En ninguna circunstancia será Intertel Worldwide responsable por daños indirectos, especiales, fortuitos o consecuentes que se presenten de cualquier manera por el uso del producto.
- j) Las tarjetas no tienen valor efectivo y no son reembolsables, excepto donde lo demande la ley.
- k) Las tarifas pueden cambiar sin previo aviso. Las tarifas internacionales pueden variar según variaciones del mercado internacional.
- l) Las Llamadas realizadas a celulares internacionales pueden tener una tarifa mayor.
- m) El uso de minutos se redondea al minuto siguiente. Para preguntas por tarifas o recarga llame al Servicio a Clientes (506) 800-700-7000. Las llamadas deben realizarse desde un teléfono con teclas.