

## **PROCESO DE COMPRA Y PAGO A TRAVÉS DEL SERVICIO LIVING APPS**

El presente documento describe el proceso de compra y pago a seguir por los CLIENTES del servicio LIVING APPS:

### a) Proceso de compra

Para realizar cualquier compra en una Living App el CLIENTE debe residir en la Península Ibérica o en la Islas Baleares y ser mayor de 18 años. Los menores de 18 años sólo podrán utilizar el Servicio de compras en Living Apps bajo la supervisión de un padre o un tutor.

Adicionalmente, el CLIENTE debe haberse previamente identificado y autenticado como tal en el entorno de Living Apps a través de los mecanismos habilitados al efecto por MOVISTAR y/o, en su caso, por el Partner. Es responsabilidad del CLIENTE garantizar que sólo él o las personas autorizadas expresamente por este realizan este proceso de compra conforme a las condiciones legales aquí establecidas.

Cada vez que un CLIENTE seleccione que desea adquirir un determinado producto a través de una Living App, dicho producto será añadido a una lista denominada "carrito de compra". Los artículos incluidos en los carritos de compra no serán objeto de un pedido hasta que el CLIENTE solicite expresamente tramitar la compra de los artículos añadidos a los carritos de compra. En caso de que el CLIENTE desee adquirir varios productos en Living Apps diferentes, se generará un carrito de compra por cada Living App a través de la cual el CLIENTE quiera adquirir un producto.

Cuando el CLIENTE haya añadido a los carritos de compra todos aquellos productos que quiera adquirir a través de la Living App, y manifieste que quiere comenzar la tramitación de la compra de los productos que haya seleccionado, se le mostrará un resumen del pedido o pedidos que va a realizar y deberá validar los datos aplicables al envío de dichos productos.

Para completar el proceso de compra, será necesario que el CLIENTE acepte las condiciones del Partner que aplicarán a la venta y provisión de los productos que el CLIENTE vaya a adquirir. Posteriormente, será necesario proceder con el pago.

### b) Proceso de pago

Para proceder con el pago del pedido solicitado a través de una Living App, se remitirá al CLIENTE una notificación a la aplicación "Mi Movistar" que tenga instalada en alguno de sus dispositivos móviles y en el que el CLIENTE se haya autenticado como tal. A través de la citada aplicación, se conectará al CLIENTE con una pasarela de pago en la cual éste deberá incluir los datos correspondientes a la tarjeta de crédito o débito que el CLIENTE desee usar como medio de pago. Si así lo desea, los datos de la tarjeta que use el CLIENTE podrán ser guardados para futuras transacciones.

Dependiendo de los requisitos que imponga cada entidad bancaria, será posible que el banco del CLIENTE solicite al mismo la aportación de algún factor adicional de autenticación para finalizar el proceso de pago.

### c) Pedidos realizados

Al completar una compra en una Living App, se generará de forma automática un pedido con la información relativa a la transacción realizada. Adicionalmente, un resumen de dicho pedido será enviado al correo electrónico del CLIENTE. El Partner que sea el vendedor de los productos adquiridos a través de la Living App también podrá contactar con el CLIENTE por medio de correo electrónico para el envío de información relacionada con la venta.

El CLIENTE podrá consultar una relación de los pedidos realizados en la sección de "Mis Compras" disponible en el área de Living Apps, en la sección "Apps de Movistar+". Asimismo, en dicha sección podrá consultarse el estado de dichos pedidos realizados. A este respecto, los pedidos pueden revestir los siguientes estados:

- En curso:
  - Pendiente de confirmación: Implica que se ha registrado la orden de pedido realizada pero ésta aún no ha sido confirmada por el comercio.
  - Confirmado: Indica que el pedido ha sido confirmado por el comercio.
- Finalizado:
  - Entregado: Indica que el comercio ha confirmado que el pedido ha sido recibido por el CLIENTE
  - Devuelto: Indica que el comercio ha señalado que el CLIENTE ha solicitado la devolución del producto adquirido por el CLIENTE
  - Cancelado: Indica que el comercio ha señalado que el CLIENTE ha solicitado la devolución del producto adquirido por el CLIENTE

Adicionalmente, el CLIENTE deberá acudir a la sección de "Mis Compras" para realizar las siguientes acciones:

- Consultar los datos de envío que se aplicarán a todos los pedidos que realice a través de cualquier Living App.
- Modificar los datos de contacto que se aplicarán a todos los pedidos que realice a través de cualquier Living App.
- Consultar todos los pedidos que haya realizado en tiendas del Market Place.
- Recibir información sobre los métodos de contacto que el CLIENTE tiene a su disposición para contactar con cada compañía que venda sus productos a través de Living Apps
- Recibir cualquier otro tipo de información sobre las transacciones realizadas.

Lo anterior no excluirá la posibilidad de que MOVISTAR incluya otros mecanismos de pagos o compra, semejantes o análogos al aquí descritos, para todas las Living Apps o para alguna de forma específica, en cuyo caso se informará al CLIENTE durante el propio proceso de pago de los pasos a seguir para la realización de la transacción.

Para la resolución de cualquier incidencia, reclamación, sugerencia o comentario relacionada con los productos adquiridos o con su entrega, el CLIENTE deberá ponerse en contacto con el Partner que sea el vendedor del producto sobre el que recaiga la incidencia, reclamación, sugerencia o comentario.