

# CONTRATO:

Si tienes dudas, te respondemos:

## GENERALES

- ¿Si tengo dudas dónde puedo llamar?
- ¿Tengo que cambiar mi sim?
- ¿Cómo me vais a avisar del cambio de operador?
- ¿Me puedo portar antes a Lowi?
- ¿Es necesario dar mi consentimiento para la migración?
- ¿Por qué Eroski Móvil ya no sigue con el negocio de telefonía?
- ¿Es legal el traspaso a otro operador?
- ¿Qué ocurre con mi última factura de Eroski Móvil?
- ¿Qué ocurre si tengo un impago?
- ¿Tendré acceso a solicitar facturas de Eroski Móvil?

## COBERTURA

- ¿Es la misma red?
- ¿Voy a tener automáticamente red 4G?
- ¿Por qué en mi pantalla sigue poniendo Eroski Móvil tras migrar a Lowi?

## TARIFAS Y FACTURACION

- ¿Tendré la misma tarifa que con Eroski Móvil?
- ¿Sigo sumando puntos Travel en la factura de móvil?
- ¿Sigo teniendo minutos gratis por el gasto que realizo en Eroski?
- ¿Cuándo es mi nuevo periodo de facturación?

## CONFIGURACION

- ¿Si mi móvil no está bien configurado qué tengo que hacer?

## EMPRESAS

¿Me voy a migrar a Lowi? No, los clientes de Eroski Móvil empresas tendrán que solicitar la portabilidad a Vodafone España, tal y como indicamos en la carta ya que Lowi no puede dar servicio a clientes dados de alta con un CIF. Tendrán que ponerse en contacto con 1443.

## **GENERALES**

### **¿Si tengo dudas dónde puedo llamar?**

Como siempre GRATUITAMENTE al 1200 mientras seas de Eroski Móvil ó 946 620 106

### **¿Tengo que cambiar mi sim?**

No, no es necesario que cambies la sim. La noche que se produzca el cambio, cuando te despiertes, ya perteneces a Lowi. **SIN HACER NADA. DE TODO SE OCUPA EROSKI MÓVIL Y LOWI.**

### **¿Cómo me vais a avisar del cambio de operador?**

Te mandaremos varios sms para que no se te olvide el día en el que se produce el cambio. NO TIENES QUE HACER NADA. Además, habrás recibido una carta con la información.

### **¿Me puedo portar antes a Lowi?**

Por supuesto, puedes portarte y disfrutar de lo que Lowi te ofrece cuando te apetezca. Total libertad y sin penalización alguna por parte de Eroski Móvil.

### **¿Es necesario dar mi consentimiento para la migración?**

No, no es necesario. La ejecutamos automáticamente el día que te señalemos por sms.

### **¿Por qué Eroski Móvil ya no sigue con el negocio de telefonía?**

La razón de la despedida es sencilla, desde Eroski Móvil no podemos seguir ofreciendo los servicios que, actualmente los clientes nos demandan, tales como productos convergentes de fibra, móvil y televisión. Por eso hemos decidido llegar a un acuerdo con nuestro operador de Red, Vodafone, para que pueda ofrecer aquello a lo que nosotros no llegamos.

### **¿Es legal el traspaso a otro operador?**

Sí, en el contrato que firmaste, en la cláusula 19 viene contemplado este supuesto y reza así: *Se informa al CLIENTE, que si, en algún momento, CECOSA INSTITUCIONAL S.L. cesara en su actividad de Operador Móvil, transmitirá el negocio a favor del PRESTADOR de suministro de servicios de acceso mayorista con el que el PRESTADOR llegara a un acuerdo, respetando, en todo momento, las especificaciones técnicas sobre portabilidad en redes públicas telefónicas móviles aprobadas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones (CMT) y vigentes en cada momento, asegurando la continuidad del servicio a los usuarios finales.*

### **¿Qué ocurre con mi última factura de Eroski Móvil?**

Tu factura reflejará los consumos que hayas realizado hasta el día de la migración. Se girará como habitualmente y si tu bono no lo has consumido totalmente, se procederá a su prorrateo.

### **¿Qué ocurre si tengo un impago?**

Puedes llamar al 91 121 3906 o hacer un ingreso en el número de cuenta BANKINTER ES60 0128 7680 4101 0002 2791 para saldar tu deuda con Eroski Móvil. El horario de atención telefónica es de Lunes a Viernes de 8:30h a 21:30 h.

### **¿Tendré acceso a solicitar facturas de Eroski Móvil?**

Sí, puedes llamar al 944 943 444 y solicitar tu factura.

## **COBERTURA**

### **¿Es la misma red?**

Sí, la red es exactamente la misma, no vas a notar ningún cambio en la cobertura

### **¿Voy a tener automáticamente red 4G?**

Si el día que pases a Lowi no tienes red 4G, quiere decir que tienes una sim antigua. Para solucionarlo, llama a LOWI al teléfono 1456 para que te envíen una sim nueva.

Si quieres saberlo antes de la migración, puedes llamar al 1200 de forma gratuita y te informaremos.

### **¿Por qué en mi pantalla sigue poniendo Eroski Móvil tras migrar a Lowi?**

No te preocupes, el teléfono lee lo que viene en la sim, y como no la hemos cambiado, por eso pone, Eroski Móvil.

## TARIFAS Y FACTURACION

### ¿Tendré la misma tarifa que con Eroski Móvil?

No, tendrás una tarifa diferente y con las siguientes ventajas adicionales:

- Cobertura 4G. Navegarás más rápido, mayor velocidad.
- Sin permanencia
- Acumula los minutos y megas que no gastes, para el mes siguiente. Por ejemplo, si tu tarifa es de 2GB & 120min, y este mes has gastado 1,5GB & 100min, el mes que viene se añadirán 0,5GB & 20min a tu tarifa, por lo que tendrías un total de 2,5GB & 140min en el mes 2. Si durante ese mes consumes 1GB y 50 min, acumularías para el mes siguiente 1,5GB y 90min, teniendo en el mes 3 un total de 3,5GB y 210min... Siempre empezarás a consumir en el mes primero lo que tengas acumulado y luego tu tarifa contratada.
- Comparte megas con familia y amigos. ES MUY SENCILLO. Podrás hacerlo desde la app o el área privada Mi Lowi hasta con un máximo de 10 amigos cada mes, en bloques de 200MB, iy tantas veces como quieras! Si te envían megas, ten en cuenta que los megas compartidos no se acumulan.
- Una vez migres a Lowi, puedes cambiarte a la tarifa que más se ajuste al consumo que tienes pensado hacer.

En la carta que te enviamos tienes los detalles y también en la web [www.lowi.es](http://www.lowi.es).

TARIFA	GB	MINUTOS	OBSERVACIONES	
6€	1	60 X llamada	Llamadas nacionales a móviles y fijos a 0 cént./min con 18,15 cént. de establecimiento (hasta 60 min. por llamada).	Llamadas internacionales, roaming fuera del Espacio Económico Europeo, tarificación especial a números cortos, 901, 902 y servicios Premium no incluido.
7€	2	60 X llamada		
9€	3	60 X llamada		
10€	4	60 X llamada		
12€	5	60 X llamada		
15€	8	60 X llamada		
11€	1	120	120 minutos a móviles y fijos nacionales incluidos (no pagas establecimiento de llamada). Agotados los 120 min, 0 cént./min con 18,15 cént. de establecimiento (hasta 60 min por llamada).	
12€	2	120		
14€	3	120		
15€	4	120		
17€	5	120		
20€	8	120		
16€	1	Sin límites	Incluye llamadas sin límite a móviles y fijos nacionales (incluye establecimiento de llamada). Sujeto a política de uso responsable.	
17€	2	Sin límites		
19€	3	Sin límites		
20€	4	Sin límites		
22€	5	Sin límites		
25 €	8	Sin límites		

**¿Sigo sumando puntos Travel en la factura de móvil?**

No, lo sentimos. Es un programa propio de Grupo Eroski y resto de empresas asociadas.

**¿Sigo teniendo minutos gratis por el gasto que realizo en Eroski?**

No. El programa de fidelización acaba el 15/2/2018.

**¿Cuándo es mi nuevo periodo de facturación?**

Tu tarifa es efectiva desde el día 1 hasta el último día del mes. Entre el día 10 y el 15 de cada mes tendrás tu factura disponible en tu área personal de Lowi y del 15 al 20 te llegará el cargo del recibo en el banco, asegúrate de disponer de dinero en tu cuenta para que se pueda realizar el cargo.

Recuerda que las facturas y el detalle de tus consumos se encuentran disponibles en el área personal de la Web y en la App Mi Lowi.

**CONFIGURACION**

**¿Si mi móvil no está bien configurado qué tengo que hacer?**

Puedes encontrar toda la información paso a paso en el siguiente link:  
<https://www.lowi.es/configurar-internet-en-el-telefono/>

# PREPAGO:

Si tienes dudas, te respondemos:

## GENERAL

- ¿Por qué Eroski Móvil ya no sigue con el negocio de telefonía?
- ¿Es necesario dar mi consentimiento para la portabilidad?
- ¿Tengo que cambiar mi sim?
- ¿Cómo me vais a avisar del fin del servicio?
- ¿Cuándo voy a quedarme sin servicio?
- ¿Me puedo portar antes a Vodafone?
- ¿Dispongo de página web de consulta?
- ¿Tengo APP en Vodafone?
- ¿Puedo autogestionar mi línea a través de internet?
- ¿Si tengo dudas dónde puedo llamar?

## TARIFAS Y FACTURACION

- ¿Tendré la misma tarifa que con Eroski Móvil?
- ¿Qué ocurre con mi saldo en Eroski Móvil?
- ¿Qué ocurre con mis bonos si se me renuevan días antes de la migración?
- ¿La tarifa de Vodafone tendrá algún coste mensual o consumo mínimo?
- ¿Qué canales dispone Vodafone para recargar?
- ¿El cambio a Vodafone tiene algún coste?
- 

## COBERTURA

- ¿Es la misma red?
- ¿Puedo acercarme a una tienda Vodafone a informarme?

## **GENERAL**

### **• ¿Por qué Eroski Móvil ya no sigue con el negocio de telefonía?**

La razón de la despedida es sencilla, desde Eroski Móvil no podemos seguir ofreciendo los servicios que, actualmente los clientes nos demandan, tales como productos convergentes de fibra, móvil y televisión. Por eso hemos decidido llegar a un acuerdo con nuestro operador de Red, Vodafone, para que pueda ofrecer aquello a lo que nosotros no llegamos.

### **• ¿Es necesario dar mi consentimiento para la portabilidad?**

Sí, es necesario. Por eso es necesario que te acerques a la Tienda Vodafone más cercana o llames al teléfono gratuito 1444.

### **• ¿Tengo que cambiar mi sim?**

Sí, es necesario que cambies la sim y para ello tienes que solicitar la portabilidad a Vodafone en el teléfono 1444 o en tu tienda Vodafone más cercana.

### **• ¿Cómo me vais a avisar del fin del servicio?**

Por carta, si tenemos tu dirección, y además por sms.

### **• ¿Cuándo voy a quedarme sin servicio?**

Definitivamente te quedarás sin servicio el 30/04/2018.

- **¿Me puedo portar antes a Vodafone?**

Por supuesto, puedes portarte y disfrutar de lo que Vodafone te ofrece cuando te apetezca. Total libertad y sin penalización alguna por parte de Eroski Móvil.

- **¿Dispongo de página web de consulta?**

No disponemos de una web especial, todas tus dudas te las podemos resolver en la página web de Vodafone [www.vodafone.es](http://www.vodafone.es) o en la tienda más cercana a tu domicilio.

- **¿Tengo APP en Vodafone?**

Vodafone cuenta con la App Mi Vodafone para clientes desde donde podrás consultar el saldo, los consumos y desde donde podrás realizar una recarga.

- **¿Puedo autogestionar mi línea a través de internet?**

Sí a través de la App MI Vodafone.

- **¿Si tengo dudas dónde puedo llamar?**

Como siempre gratuitamente al 1200 mientras seas de Eroski Móvil o al 946 620 106.

## TARIFAS Y FACTURACION

- **¿Tendré la misma tarifa que con Eroski Móvil?**

No, tendrás una tarifa diferente y con ventajas adicionales a las que venías disfrutando con Eroski Móvil. En Vodafone te ofrecerán la tarifa que más se ajusta a tu tarifa actual.

- **¿Qué ocurre con mi saldo en Eroski Móvil?**

Debes agotar tu saldo antes del día 30 de marzo de 2018. Si no lo has gastado y te has portado a Vodafone, puedes recuperarlo llamando al 946 620 106 o acudiendo a tu hipermercado Eroski más cercano.

- **¿Qué ocurre con mis bonos si se me renuevan días antes de la migración?**

Puedes gastarlos hasta el 28 de febrero. Y si tienes algún problema, llama a nuestro centro de atención al cliente gratuitamente 1200 o 946 620 106.

- **¿La tarifa de Vodafone tendrá algún coste mensual o consumo mínimo?**

No. Puedes tener una tarifa en Vodafone sin cuota mensual. Solo será necesario que recargues para realizar consumos.

El requisito que te pone Vodafone al igual que Eroski Móvil es realizar una recarga mínima en 6 meses para no perder tu número de teléfono.

La recarga mínima en Vodafone es de 5€.

- **¿Qué canales dispone Vodafone para recargar?**

Podrás recargar en cualquier Tienda Vodafone, en la Web o a través de la App de mi Vodafone y por teléfono.

- **¿El cambio a Vodafone tiene algún coste?**

No, no tendrás ningún coste por el cambio. Únicamente tendrás que pagar por la tarifa que elijas para tener saldo disponible y empezar a disfrutar de todas las ventajas.

Vodafone Fácil es la tarifa que más se adapta a la tarifa que tienes actualmente en Eroski y solo tendrás que pagar inicialmente 5€ para poder comenzar a utilizarla. No tiene cuotas mensuales. Tú decides cuándo recargar.

El precio de establecimiento de llamada de esta tarifa es 0,30€ y el precio por minuto es 0,06€. Y el precio de los SMS es de 18,15 céntimos.

## **COBERTURA**

- **¿Es la misma red?**

Sí, la red es exactamente la misma, no vas a notar ningún cambio en la cobertura. Vodafone cuenta con la mejor red del mercado. Puede consultar la cobertura en

[http://www.vodafone.es/VODMAP/init\\_Map.do?idioma=ES&page=coverages&2&omv=L4](http://www.vodafone.es/VODMAP/init_Map.do?idioma=ES&page=coverages&2&omv=L4)

- **¿Puedo acercarme a una tienda Vodafone a informarme?**

Sí, por supuesto. Puede consultar la tienda más cercana en <https://tiendas.vodafone.es/>