

## GUÍA DE SERVICIO

- Cuando usted se suscribe para nuestros servicios se requiere una identificación emitida por el gobierno y una tarjeta de credito.



### 1. PLANES MENSUALES PHONEBOX

<b>\$25</b> /mes	Llamadas y mensajes de texto ilimitados en Canadá	
<b>\$35</b> /mes	Llamadas y mensajes de texto ilimitados en Canadá	<b>500MB</b>
<b>\$40</b> /mes	Llamadas y mensajes de texto ilimitados en Canadá	<b>1GB</b>
<b>\$50</b> /mes	Llamadas y mensajes de texto ilimitados en Canadá	<b>2GB</b>
<b>\$60</b> /mes	Llamadas y mensajes de texto ilimitados en Canadá	<b>4GB</b>

### Información Adicional del Plan

- Mensajes de Fotos y Videos, más MMS con largos mensajes tienen un costo adicional de \$0.25 c/u.
- Roaming y Data Roaming están bloqueados.
- Data adicional: \$5/100MB.

### 3. LO QUE SE PAGA CUANDO SE ACTIVA

 <p><b>Alquiler de un teléfono de nosotros</b>  <b>A + B + C + D + Impuesto</b></p>	<p><b>A</b> Depósito y/o tarifa de alquiler de dispositivo (importe del depósito puede variar dependiendo del dispositivo de alquiler). La tarifa de alquiler es una tarifa única.</p>
 <p><b>Traer su propio dispositivo</b>  <b>B + C + D + Impuesto</b></p>	<p><b>B</b> Cargo prorrateado partir de la fecha de activación para el primer día del mes siguiente.</p> <p><b>C</b> Tarifa mensual del mes siguiente.</p> <p><b>D</b> Tarifa del SIM \$10.</p>

### Uso y Cargo Prorrateado

- Tarifa prorrateada o "parcial" es lo que se le está cargando para usar el plan durante el mes de su activación. Nuestro ciclo de facturación comienza el segundo día de cada mes hasta el primer día del siguiente mes. Así que cuando se activa en cualquier otro día, sólo tienes que pagar una parte del mes y podrás utilizar sólo una parte de tu plan (min o data) por el resto del ciclo.

<p><b>ej)</b> Fecha de activación: <b>24 de Agosto</b>                  Fin de período de facturación: <b>1 de Septiembre</b> ] <b>9 Días</b>                  Plan: Box 40                  Entre el 24 de Agosto y el 01 de Septiembre usted tiene (<b>9 días</b>)                  Datos Parciales (1GB ÷ 31 Días) x <b>9 Días</b> = <b>0.29GB</b>                  Cuota Parcial (\$40 ÷ 32 Días) x <b>9 Días</b> = <b>\$11.61</b></p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. INFORMACIÓN DE CUOTA DE PAGO

Existen 5 maneras diferentes para realizar los pagos.

- Pagos mensuales automáticos usando su tarjeta de crédito.
- Pagar a través de banca en línea o en su sucursal.
- Pagar en persona en una de nuestras tiendas PhoneBox
- Realiza el pago a través de nuestra página web ingresando en-línea a ([www.gophonebox.com](http://www.gophonebox.com)) con tu tarjeta de crédito, PayPal, y AliPay.
- Paga con Débito Automático completando el formulario que se encuentra [www.gophonebox.com/Help/Printable/PreAuthorizedDebit.pdf](http://www.gophonebox.com/Help/Printable/PreAuthorizedDebit.pdf).

## 4. INFORMACIÓN SOBRE SU FACTURA

- Período de facturación: segundo día de este mes - primer día del mes siguiente.
- La notificación de su factura se enviará a su correo electrónico el día 15 de cada mes.
- Fechas de pago entre 15 y 25 de cada mes. (retraso en los pagos tendrán 5% adicional del monto adeudado).

## 5. INFORMACIÓN DE SU CUENTA, FACTURACIÓN, PLAN O CUALQUIER OTRO CAMBIO

- Se le cobrará \$10 por las siguientes solicitudes realizadas en la tienda: Solicitud de cambio de número de teléfono, cambio de plan, solicitud de confirmación de uso de Datos, solicitud de suspensión de su cuenta. Consulta de pago de cuota y consulta de facturación. Es posible hacer estas solicitudes de servicios gratis en línea o por teléfono.
- 2 formas de pedir un cambio de plan: envíe un correo electrónico a info@gophonebox.com detallando su petición o llamando a nuestro servicio de atención al cliente. Número gratuito 1-855-886-0505
- Cambios al plan se hacen efectivos en el segundo día del mes siguiente
- Cuando se requiere un cambio de número de teléfono la primera vez es gratis, pero luego al cambiar varias veces el número tendrá un costo de \$25.

## 6. DEVOLUCIÓN DEL DEPÓSITO

- Se devuelve el depósito después del día 25 del mes, después de la fecha de cancelación. Si el monto del depósito es más de \$50, toda la cantidad excepto \$50 se devolverá en el momento de la cancelación.
- Se deducirán todos los cargos del depósito restante, una vez que se emite la factura final.
- Si usted alquiló un dispositivo y devolvió el dispositivo dañado le pueden ser aplicados cargos de reparación y/o puede deducirse de su depósito.
- Hay 2 maneras para recibir tu depósito.
  1. Transferencia Bancaria (pueden aplicarse cargos bancarios)
  2. Tarjeta de Crédito

## 7. GESTIÓN DE CUENTAS PHONEBOX (VER FACTURA & INFORMACIÓN DE LA CUENTA)

**Paso 1.** Ir a [www.gophonebox.com](http://www.gophonebox.com) y haga clic en el ícono de perfil, ubicado en la parte superior derecha de la página web.

**Paso 2.** Clic en “no tiene una cuenta” bajo la opción de registro.

**Paso 3.** Escriba su número de teléfono en el campo y presione siguiente. Complete su nombre de usuario y contraseña, y haga clic en registro.

**Paso 4.** Acepte la política de privacidad de PhoneBox.

**Paso 5.** Ingrese a su cuenta utilizando su nombre de usuario y contraseña creados por usted.

**Paso 6.** Revise su correo electrónico para recibir su código de acceso PhoneBox. Si el correo electrónico que tenemos registrado es incorrecto usted no podrá recibir su código de acceso.

**Paso 7.** Ingrese su código de acceso PhoneBox para terminar la creación de su cuenta.

## 8. LLAMADA INTERNACIONAL ECONÓMICA

Ofrecemos llamadas internacionales económicas a todos nuestros clientes, simplemente visite nuestro sitio web [www.gophonebox.com/es/Plans/International-Calling](http://www.gophonebox.com/es/Plans/International-Calling) para averiguar cómo se pueden hacer llamadas internacionales por menos ó puede hacer clic en el link de llamada internacional en la opción de servicios en la página web.

1. Llame al número de llamada internacional PhoneBox de su teléfono PhoneBox

Ciudad	Número	Ciudad	Número
Aurora	1-289-648-2067	Montreal	1-514-400-9390
Calgary	1-587-315-1277	Toronto	1-416-548-4761
Edmonton	1-780-666-4229	Vancouver	1-604-757-2329
Halifax	1-902-703-2586	Victoria	1-250-800-2585

2. Marque el código del país y el número que desea llamar.

Ingrese el código del país y el código de área que desea llamar

Llamada Fija/Mobile (Código del País) - (Código de area) - (Número del Telefono)

Exemplo: (Mexico) 52 (686) 5 55 55 55

Sigue la lista de países disponibles, código del país más información en nuestro sitio web

[www.gophonebox.com/es/Plans/International-Calling](http://www.gophonebox.com/es/Plans/International-Calling).



Encuentre una tienda cerca de usted! Simplemente visite nuestro sitio [www.gophonebox.com/es/Help/Map](http://www.gophonebox.com/es/Help/Map) para encontrar nuestra ubicación o la de nuestros socios comerciales, ó llame gratuitamente al número 1-855-886-0505. También puede contactarnos a través del correo electrónico [info@gophonebox.com](mailto:info@gophonebox.com).