

Nota de prensa
Press Release

01/12/2021

Movistar estrena tienda oficial en la plataforma Mercado Libre

Caracas, 01 de diciembre de 2021. En respuesta a los cambios en las tendencias de los consumidores y el crecimiento exponencial de las compras online, Movistar sigue avanzando en su ruta de digitalización diversificando sus canales de venta, con el lanzamiento de su tienda oficial en Mercado Libre, una de las principales plataformas de comercio online de Venezuela y Latinoamérica.

La nueva tienda digital ofrece a los usuarios la posibilidad de reponer su SIM CARD y adquirir líneas prepago 4G a través de un medio digital seguro y confiable.

Entre las novedades que tiene la tienda destaca la atención al cliente a través del chat interactivo de Mercado Libre, donde un ejecutivo de venta estará dando asesoría personalizada ante cualquier duda o requerimiento de información asociado a la venta de líneas o reposición de SIM CARD, además de seguimiento total de la compra.

Para adquirir la línea, en aras de dar cumplimiento a la normativa regulatoria vigente, la empresa solicita un correo electrónico de contacto, el IMEI o Serial del equipo donde se usará la SIM CARD, la cédula de identidad laminada o pasaporte y RIF vigente en formato digital. En caso de no poseer este último documento, puede presentar factura de servicio público o constancia de residencia actual, donde se pueda visualizar la dirección de domicilio. Al momento de la entrega, se toma la foto personal y se captura la firma, así como la huella dactilar, por lo que es necesario que el retiro sea realizado por el titular de la línea.

Los clientes podrán hacer sus pagos a través de pago móvil C2P, tarjeta de débito de los bancos: Mercantil, Banco del Tesoro, Bancamiga, BanFANB, BanCrecer, Mi Banco o tarjeta de crédito de la banca nacional. Una vez realizada la compra, el cliente tendrá acceso directo para conocer el estado del envío del producto y resolver dudas post venta. La SIM CARD será enviada de forma gratuita a través de Mercado Envío a las oficinas seleccionadas de DOMESA a nivel nacional o si el cliente desea puede evaluar la opción de *delivery* con un costo adicional inicialmente solo en Caracas.

El horario para la recibir las instrucciones de pago, así como para la activación de líneas es de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 2:00 p.m a través del equipo atención

disponible en la nueva tienda online de Movistar
<https://tienda.mercadolibre.com.ve/movistar>.

Para cualquier otro requerimiento, distinto a la compra de líneas nuevas, los clientes tienen a disposición un ecosistema de atención para brindar soporte sobre los servicios y resolución de dudas, como el chat en la página web de Movistar, las cuentas Movistar VE ATC en Facebook y @AyudaMovistarVE en Twitter, además del call center.

De esta forma, Movistar es la primera empresa de la categoría en unirse a una plataforma como Mercado Libre, manteniendo la apuesta por la digitalización al ampliar sus canales de soporte y atención para optimizar los procesos, gestionar los requerimientos y brindar una mejor experiencia a sus clientes.