

### 1. Acerca de INSTAMONIS

INSTAMONIS es un servicio de la compañía Teledolar S.A; es servicio electrónico que le permite al usuario realizar una Pre-factura de una transferencia Nacional e internacional y poderla hacer efectiva realizando el pago de la misma en cualquier comercio o agentes autorizados de la RED Teledolar, tan fácil como el pago de servicio público en moneda nacional. El servicio se encuentra disponible en página web [www.instamonis.com](http://www.instamonis.com) o bien ingresar por medio de nuestra página web [www.teledolar.com](http://www.teledolar.com).

Para afiliarse a este servicio es únicamente de forma personal, es indispensable ser mayor de 18 años, contar con un documento de identidad vigente, valido y en buenas condiciones, contar con un correo electrónico y con una línea activa de la red celular móvil de Costa Rica.

El servicio INSTAMONIS está sujeto a todas las políticas internas de Teledolar S.A en materia del servicio de transferencias de Dinero y/o remesas familiares.

Para las afiliaciones a INSTAMONIS la información suministrada por el cliente será verificada por la empresa Teledolar S.A, según valoración de su Política “Conozca a su Cliente” podría solicitarse al usuario que se haga la validación de los datos en oficinas propias de Teledolar. Y en caso de inconsistencia en la información, se procederá con la inactivación del consumo del servicio afiliado.

Con el registro o afiliación a INSTAMONIS aprobado, se le brindarán automáticamente al usuario un acceso al sitio web para que pueda realizar sus pre-facturas de Transferencias Nacionales o Internacionales a los siguientes destinos: Rep Dominicana - El Salvador – Nicaragua – Costa Rica – Panamá – Colombia – Venezuela y Perú. Y se guardara un histórico de sus envíos frecuentes con el fin de que las próximas transferencias sean aún más sencillas de realizar, tan fácil como solo confirmar el monto que desea enviar. Todo el servicio respaldado por la empresa Teledolar S.A con más de 20 años de experiencias en Remesas familiares y transferencias internacionales.

INSTAMONIS permite realizar transferencias internacionales no mayores a \$990 dólares, y generando una pre-factura que no corresponde a la transferencia internacional o remesa familiar en firme, sino dando un número de identificación de la Pre-factura que puede pagar en comercios afiliados a la RED Teledolar S.A. o bien agentes afiliados. Cuando se realiza el pago de esta factura la Transferencia quedara en firme y en su recibo de pago se confirmarán los datos ingresados por el cliente de la remesa, así como el número de operación que el beneficiario debe indicar para retirar la Transferencia. El pago de estas facturas se realiza en moneda nacional colones.



4000-2121



[www.teledolar.com](http://www.teledolar.com)



Si es necesario Teledolar S.A puede solicitarse al cliente que envíe los documentos probatorios de ingresos y otros documentos necesarios, que den por satisfecha la información propia del cliente, en cumplimiento a lo establecido en la Política “Conozca a su cliente”, y de ser necesario podría solicitarse presentarse en alguna de las agencias de Teledolar, con el fin firmar el formulario “Conozca a su cliente” de TELEDOLAR.

La solicitud de actualización de datos y/o de documentos probatorios de ingresos, así como otros documentos que Teledolar considere necesario pedir a sus clientes INSTAMONIS, se le solicitarán al usuario por medio de los contactos vigentes en su afiliación al momento de la gestión, correo electrónico y/o número telefónico. Se contará con un plazo específico para presentar la información solicitada, lo cual puede realizarse por medio del correo [actualizaciondedatos@teledolar.net](mailto:actualizaciondedatos@teledolar.net) y/o físicamente en alguna de las oficinas propias de Teledolar.

De no recibir respuesta y/o alguno de los documentos solicitados al cumplirse el plazo indicado en la solicitud de documentación, Teledolar S. A. podrá inactivar y/o cerrar la afiliación al servicio INSTAMONIS del cliente, hasta que presente el o los documentos faltantes en calidad y forma, de manera que den por satisfecho el cumplimiento a lo establecido en la Política “Conozca a su cliente” de TELEDOLAR S.A.

Teledolar como empresa supervisada por SUGEF bajo el artículo 15 y 15 bis, cumple a cabalidad con las regulaciones establecidas por el ente regulador y con todo lo relativo a la política “Conozca a su cliente”. La supervisión que ejerce la Superintendencia mencionada **es sólo** en materia de legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo según lo dispuesto en la Ley 7786 y/u 8204 Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo. Por lo tanto, la SUGEF no supervisa los negocios que ofrece y realiza la empresa, ni su seguridad, estabilidad o solvencia.

## 2. Servicios de INSTAMONIS

Para optar por el servicio INSTAMONIS que se detallará más adelante, el cliente debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Contar con un mínimo de 18 años de edad.
- Disponer de una línea activa de la red celular móvil de Costa Rica,
- Acceso a servicio de Internet, necesario para el ingreso al servicio por medio de la página web [www.instamonis.com](http://www.instamonis.com) o bien ingresar por medio de nuestra página web [www.teledolar.com](http://www.teledolar.com).
- Afiliarse al servicio INSTAMONIS, mediante los canales disponibles



INSTAMONIS aplica diferentes restricciones a los servicios transferencias disponibles:

### a. Remesas Internacionales

El usuario tiene a su disposición desde la aplicación INSTAMONIS, la opción para realizar envíos de dinero a los siguientes países: Rep. Dominicana - El Salvador – Nicaragua – Costa Rica – Panamá – Colombia – Venezuela y Perú.

Para cualquiera de los destinos, la cantidad máxima de dinero a enviar por medio del servicio INSTAMONIS será de \$990.00 mensuales, ya sea en un solo envío o de manera acumulada en varios envíos.

El usuario podrá visualizar en el servicio INSTAMONIS, el detalle de las comisiones cobradas por este servicio, dependiendo del monto que se envíe, previo a la confirmación de datos y aceptación de la transacción.

El tiempo de acreditación del dinero depende del país de destino y del pagador de la remesa seleccionado, el tiempo promedio es de 1 hora, sin embargo, este dependerá de la confirmación de datos en caso de ser requerido.

El beneficiario puede retirar el pago internacional con el número de remesa que se reflejará en los detalles de la transacción, una vez realizado el pago de la pre-factura generada en el servicio INSTAMONIS en los comercios afiliados a la RED Teledolar S.A. y/o agentes autorizados.

El usuario podrá solicitar por medio de los canales de servicio al cliente de Teledolar S.A, la anulación y/o modificación de información relacionada a sus envíos internacionales. Teledolar NO realizará la devolución de montos correspondientes a la comisión del servicio, en los casos que sea posible aplicar las anulaciones solicitadas.

### b. Pagos de servicio INSTAMONIS en comercios afiliados de la RED Teledolar.

El usuario tiene a su disposición la opción de pagar su Pre-factura INSTAMONIS, siempre que el usuario cuente con la información solicitada por TELEDOLAR para pagar el servicio, en este caso su número de pre-factura INSTAMONIS..

Serán responsabilidad del cliente, los pagos erróneos, incurridos por digitación incorrecta de la información que se solicita para el pago. La disponibilidad y/o funcionamiento de los comercios donde puede realizar sus pagos dependen de cada comercio y sus reglas de negocio, por parte del servicio INSTAMONIS se confirma que el mismo se encuentra disponible 24/7/365.

Cualquier consulta o reclamo sobre el pago o del servicio INSTAMONIS, debe efectuarlo inmediatamente a Teledolar, al número 4000-2121.



4000-2121



[www.teledolar.com](http://www.teledolar.com)



Se confirma que la Pre-factura creada en INSTAMONIS tendrá una vigencia de 48 horas para hacerla efectiva mediante su pago en comercio. Pasado ese periodo la pre-factura será cancelada y el cliente deberá generar una nueva Pre-factura.

### 3. Limitación de Responsabilidad

Teledolar S.A. no asume ninguna responsabilidad penal ni civil, cuando el cliente no pueda realizar transacciones electrónicas a través de su servicio INSTAMONIS en casos de dificultades en las líneas de comunicación, en los sistemas del proveedor de servicios de Internet, servicios de tecnología e infraestructura contratados a terceros o problemas tecnológicos de los proveedores de servicios incluidos INSTAMONIS.

Es responsabilidad del cliente corroborar la correcta aplicación de sus transacciones.

Dado que todas las transacciones de pago de la pre-factura INSTAMONIS son en firme, Teledolar S.A. no realiza reversiones.

Teledolar S.A. quedará exento de toda responsabilidad por la negligencia, imprudencia o dolo de alguno de los usuarios, que le cause perjuicio a través de transacciones fraudulentas o erróneas.

El cliente entiende y acepta que:

- a. INSTAMONIS es una plataforma de servicio para el procesamiento de una pre-factura emitida por Teledolar para realizar una transferencia de dinero nacional o internacional y que este es el único uso que el cliente le dará al servicio.
- b. El cliente reconoce y acepta que el ingreso al servicio INSTAMONIS, sólo podrá ser realizado con su usuario y clave confirmados en su afiliación y que los mismos son de uso personal y no de terceros.
- c. El cliente reconoce y acepta que las pre-factura INSTAMONIS o el recibo de pago en un comercio afiliado no constituye un comprobante de pago hacia terceros, sino hasta que físicamente el beneficiario de la remesa pueda retirar o sea pagada efectivamente la transferencia de la misma.

El cliente entiende y acepta que las condiciones del servicio corresponden a mejores prácticas, las cuales son mitigantes de los riesgos que presenta el mismo y que por su naturaleza, corresponden ser ejecutadas por el propio cliente en su beneficio, por lo que el cliente se obliga a mantener sus datos actualizados con la empresa TELEDOLAR y que el acceso al servicio corresponde a información personal del cliente y de uso restringido.



El uso del servicio INSTAMONIS por parte del cliente, ratifica la aceptación sin reservas, del contenido total del presente documento.

### 4. Política de privacidad

En este documento se establecen las bases sobre las que se procesan los datos personales obtenidos a través de nuestro sitio web [www.instamonis.com](http://www.instamonis.com) y/u otros sistemas de utilizados por Teledolar para brindar el servicio INSTAMONIS.

Al aceptar los términos y condiciones usted confirma su autorización para el uso que se le brindará a esta información, para efectos de un control interno para su seguridad.

#### a. Datos Obtenidos

A través del registro de un usuario en INSTAMONIS, se pueden obtener y procesar datos como los siguientes: nombre completo, dirección de correo electrónico, número de teléfono, fecha de nacimiento, datos de las transacciones que realice a través de INSTAMONIS, su dirección IP, tiempos de sesión, sistema operativo, tipo de navegador, ubicación física del momento en que se realice cualquier transacción, entre otros.

Los datos serán otorgados por los clientes de INSTAMONIS de manera voluntaria expresa, libre, inequívoca, informada y específica, para fines determinados que se detallan más adelante.

Los usuarios de INSTAMONIS al utilizar el servicio hacen constar que aceptan que su información estará en una base de datos para uso interno y que no será comercializada a entidades externas.

La información será tratada de manera confidencial por los colaboradores de Teledolar S.A., empresas asociadas y en caso de solicitarse, por entidades judiciales, supervisoras, auditoras o similares con el propósito de:

1. Gestionar y administrar su información en INSTAMONIS y proporcionarle los servicios solicitados.
2. Enviar notificaciones sobre cambios en nuestros servicios.
3. Brindar soporte y atención al cliente a usuarios INSTAMONIS.
4. Ejecutar comprobaciones de identidad y financieras según lo estipulado en la Ley 7786 y/u 8204 Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
5. Efectuar mejoras de seguridad en los servicios y sistemas a disposición del usuario.





- Mejorar la presentación del contenido del servicio INSTAMONIS, en los diferentes dispositivos desde los cuales acceda el usuario.
- Brindar información sobre el servicio que solicite o que Teledolar considere que puedan interesarle.

En caso de que el cliente no desee recibir cierta información o tenga dudas acerca del tratamiento de sus datos, puede llamar al número telefónico 4000-2121 o escribir al correo electrónico [callcenter@teledolar.net](mailto:callcenter@teledolar.net)

### b. Seguridad.

Teledolar S.A. ejecuta rutinas físicas y electrónicas con el objetivo de mantener los datos de los usuarios INSTAMONIS a salvo, para evitar con ello el acceso y/o divulgación no autorizada de los datos. No obstante, adicional a estos esfuerzos realizados por Teledolar S.A., es necesario que el usuario aplique las buenas prácticas de seguridad de datos que detallamos más adelante, recalcando la importancia de no compartir los datos de acceso de su usuario INSTAMONIS.

Se recomienda a los usuarios de INSTAMONIS colocar una nueva clave de acceso y a suspender la línea con el operador correspondiente, en caso de extravío o pérdida del mismo.

Teledolar S.A. no se hará responsable en caso de transacciones realizadas por terceros. Cualquier transacción que realice será bajo su propia responsabilidad y riesgo.

Recuerde que la clave de ingreso a INSTAMONIS no debe entregarla a nadie, ni anotarla dentro del celular, ya que esto puede generar mayor riesgo de robo de identidad.

En caso de que se detecte que su usuario en INSTAMONIS sufrió alguna vulnerabilidad, debe aplicar inmediatamente las siguientes acciones como medidas de mitigación de riesgos:

- Bloquear su línea celular con el servicio INSTAMONIS por medio de los canales de comunicación con TELEDOLAR. Debido a que el servicio INSTAMONIS realiza validaciones por medio de su teléfono celular. Lo anterior para evitar que su usuario sea utilizado por terceras personas.
- Llamar inmediatamente al 4000-2121 y solicitar el bloqueo o inactivación temporal de su servicio INSTAMONIS.
- En caso que el evento se presente en horas fuera de horario de oficina de Teledolar, al día siguiente debe presentar su denuncia en una Oficina de Teledolar o al 4000-2121.
- Si adquiere un nuevo número telefónico, podrá cumplir con la seguridad y solicitar por medio de los canales de comunicación de TELEDOLAR una actualización de sus datos.



4000-2121



[www.teledolar.com](http://www.teledolar.com)



5. Si olvidó la contraseña, puede solicitar una nueva al ingresar al servicio, en la opción “¿Olvidaste tu contraseña?”.

Teledolar le recomienda realizar la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes, en caso de vulnerabilidad de su usuario INSTAMONIS que contenga su información personal sensible.

En caso de ingreso de terceros a su correo electrónico, debe aplicar inmediatamente las siguientes acciones como medidas de mitigación de riesgos:

1. Llamar inmediatamente al 4000-2121 y solicitar el bloqueo o inactivación temporal de su servicio INSTAMONIS.
2. En caso que el evento se presente en horas fuera de horario de oficina de Teledolar, al día siguiente debe presentar su denuncia en una Oficina de Teledolar o al 4000-2121.
3. Cambiar inmediatamente la contraseña de ingreso al servicio INSTAMONIS.
4. Cambiar de inmediato la contraseña de ingreso a su correo electrónico.

### **c. Protección de su usuario INSTAMONIS y sus transacciones**

Teledolar S.A. informa que no solicita a sus clientes información confidencial como claves de acceso, números de tarjeta, números de cuentas bancarias, datos personales, Token, PIN, contraseñas, ni otros datos sensibles.

Si recibe alguna solicitud de ese tipo de información le recomendamos terminar la llamada y/o si es por correo electrónico, borrarlo de inmediato, así mismo no ingresar a los sitios (enlaces o links) que aparecen en correos o mensajes de este tipo.

En caso de recibir alguna llamada telefónica o correo de este tipo, no brinde ninguna información y consulte inmediatamente a nuestra línea de atención oficial 4000-2121, acerca de la veracidad de cualquier tipo de campaña, trámite o promoción que se le ofrezca.

### **d. Difusión de su información.**

Al utilizar INSTAMONIS, el usuario acepta que Teledolar S.A., puede compartir sus datos a empresas aliadas y asociadas de ser necesario, para entre otras cosas, satisfacer su solicitud, procesar sus datos de pago, proporcionar servicios de asistencia y controlar actividades fraudulentas.



4000-2121



[www.teledolar.com](http://www.teledolar.com)



Teledolar S.A. no vende información personal de usuarios INSTAMONIS a terceros.

### 5. Actualización de su información

El usuario declara y asume en carácter de declaración jurada, que:

- a. Los datos ingresados en el formulario de registro denominado “Formulario de Vinculación de Clientes de Teledolar” son verdaderos, exactos y completos.
- b. Entiende y acepta que la clave privada para acceder a sus servicios INSTAMONIS es secreta e intransferible y por lo tanto asume las consecuencias y/o riesgos de su divulgación a terceros, liberando Teledolar S.A. de toda responsabilidad que de ello se derive.
- c. Queda establecido que el uso de la Clave Privada y su usuario de acceso (teléfono) será siempre imputable al cliente, sin perjuicio de que el cliente ofrezca prueba de que estos no fueron utilizados por él. Teledolar S.A. no responderá por uso indebido alguno de la Clave Privada, siendo el usuario el único responsable de su utilización.
- d. En el caso de que un Cliente considere que su Clave Privada puede haber sido conocida por un tercero, deberá cambiarla inmediatamente ingresando al servicio INSTAMONIS.
- e. El usuario debe actualizar sus datos personales en caso que alguno de estos cambie, reportándolo en una oficina propia de Teledolar S.A., en el caso del número de celular y el correo electrónico.
- f. El cliente INSTAMONIS, deberá actualizar todos sus datos a solicitud de Teledolar, con el fin de cumplir con la política conozca a su cliente, desde su última actualización.
- g. Teledolar S.A. no asume responsabilidad ante pérdidas originadas por no mantener actualizados sus datos personales. Se verificará que el cliente brinde la información correcta y actualizada, de no ser así podría implicar la inactivación o cierre del código según se considere.

### 6. Comunicación

En caso de consultas puede comunicarse en horario de oficina, a la central telefónica: 4000-2121 o escribimos al correo electrónico [callcenter@teledolar.net](mailto:callcenter@teledolar.net)

Además, puede acceder a la pagina de [www.teledolar.com](http://www.teledolar.com) canales de comunicación con la empresa TELEDOLAR S.A.



4000-2121



[www.teledolar.com](http://www.teledolar.com)





El horario de atención establecido por Teledolar es de 07:30 a.m. hasta las 06:30 p.m. de lunes a sábado y los domingos de 07:30 a.m. hasta las 05:30 p.m.

Para contactar a los usuarios se utilizará el correo electrónico, mensaje de texto o llamada telefónica, utilizando los datos que el usuario proporcionó en su registro. Nunca se le solicitará por estos medios la contraseña de su usuario INSTAMONIS, ni realizar algún tipo de transacción de prueba.

## 7. Cambios en los Términos y Condiciones

Este documento es electrónico, la sola aceptación del cliente para continuar con el proceso de afiliación da prueba de que el cliente ha leído y aprobado las cláusulas antes detalladas.

Este documento de Términos y Condiciones está sujeto a cambios o modificaciones, mismos que podrán aplicarse sin previa notificación por parte de Teledolar S.A. y entrarán a regir a partir del momento en que se publique el documento actualizado en los sitios web oficiales:

[www.instamonis.com](http://www.instamonis.com) y/o [www.teledolar.com](http://www.teledolar.com)

(Fecha de última actualización: 20 de setiembre 2022)



4000-2121



[www.teledolar.com](http://www.teledolar.com)

