

1. Telcel	1
1.1 Índice	3
1.2 Acrónimos y Definiciones	10
1.3 Antecedentes	11
1.4 Tecnologías	12
1.4.1 GSM	12
1.4.2 UMTS (3G)	13
1.4.3 LTE (4G)	14
2. Cobertura	14
2.1 Cobertura Autorizada	15
2.2 Cobertura Garantizada	16
3. Modalidades de Contratación	16
3.1 El Que Llama Paga	17
3.2 El Que Recibe Paga	18
4. Modalidades de Cobro	18
4.1 Sistema de Pospago	20
4.1.1 Límite de Consumo y Saldo Conocido	22
4.1.2 Planes Mix	23
4.1.3 Números Gratis	25
4.2 Sistema de Prepago	26
4.2.1 Amigo Kit	27
4.2.2 Recarga de Saldo para el Sistema Amigo	36
4.2.3 Consulta de Saldo	37
4.2.4 Números Frecuentes	38
5. Servicio de Larga Distancia	40
6. Roaming	40
6.1 Roaming Nacional	43
6.2 Roaming Internacional (Servicio de Usuario Móvil Visitante)	51
7. Servicios Complementarios y Disponibles	65
8. Circulo Azul	74
9. Facturación	76
9.1 Formas de Pago	80
9.2 Suspensión del Servicio	82
10. Portabilidad	85
11. Aviso de Privacidad	88
12. Procedimientos	88
12.1 Identificaciones Oficiales aceptadas por Telcel	89
12.2 Contratación de una línea celular	89
12.2.1 Contratación de una línea celular en Sistema de Prepago	89
12.2.2 Contratación de una línea celular en Sistema de Pospago	90
12.3 Cambio de número en el Sistema de Pospago	91
12.4 Cambio de número en el Sistema de Prepago	91
12.5 Cambio de Plan Tarifario	92
12.6 Cambio de Domicilio	92
12.7 Cambio de Propietario	92

12.8 Suspensión por Robo o Extravío en Sistemas de Pospago y Prepago	93
12.9 Reactivación por Robo en los Sistemas de Pospago y Prepago	93
12.10 Cambio de Forma de Pago	94
12.11 Cambio de Región	94
12.12 Cancelación de una Línea Pospago	95
12.13 Recontratación de la Línea Celular	96
12.14 Aplicación y/o Devolución de Depósito en garantía	96
12.15 Reposición de Equipo terminal Robado (Equipo Asegurado)	97
12.16 Portabilidad	98
12.17 Consultas, Reclamaciones y Quejas	98
13. Atención a Clientes	99

ACRÓNIMOS

Área de Servicio Local (“ASL”): Distribución geográfica del territorio nacional que ha establecido la Comisión Federal de Telecomunicaciones, cuyo fin es la distinción entre los servicios locales y de larga distancia. Con base en dicha normatividad, las llamadas telefónicas que el Usuario origine hacia otros números telefónicos que tengan el mismo Número de Identificación de Región (NIR) que el de la línea, serán consideradas como locales y, todas aquéllas que genere hacia números telefónicos cuyos NIR sean distintos, serán consideradas de larga distancia nacional.

Cajeros Automáticos: Es un dispositivo electrónico a través del cual el Cliente puede realizar operaciones diversas de manera automatizada relacionadas con la Empresa.

Cargos Adicionales: Cantidad que la Empresa facturará al Cliente por: (i) el uso de eventos adicionales a los incluidos en Plan Tarifario y Servicios Complementarios contratados; y (ii) por la utilización de Servicios Disponibles.

Cargo Fijo Mensual: Pago mensual obligatorio a cargo del Cliente y a favor de la Empresa por los Servicios incluidos en el Plan Tarifario y por cada uno de los Servicios Complementarios solicitados por el Cliente. Los Cargos Fijos Mensuales aplicables se facturarán por mes adelantado durante la vigencia del presente Contrato y deberán ser cubiertos por el Cliente en los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato.

Centro de Atención a Clientes (“CACs”): Es el lugar en donde físicamente se encuentran ejecutivos de Telcel cuya función es: (i) dar información de los Planes Tarifarios, Prepago, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece; (ii) tramitar la contratación de Planes Tarifarios, Prepago y Servicios Complementarios; (iii) atención de aclaraciones y quejas respecto de los Servicios; (iv) solicitar la gestión de la póliza de garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos; y (v) recibir pagos relacionados con la prestación de los Servicios.

Centro de Atención Telefónica (“CAT”): Servicio de atención telefónica gratuito cuya función es, (i) dar información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece Telcel; (ii) atención de aclaraciones y quejas que no requieran soporte documental respecto de los Servicios; (iii) brindar asistencia técnica respecto de la utilización de Equipos Provistos y el uso de los Servicios; y (iv) recibir pagos utilizando medios electrónicos, entre otros. El Cliente puede acceder al CAT mediante la marcación de acceso gratuito desde su Línea marcando *111, así como a través de marcaciones desde líneas convencionales o números no geográficos de cobro revertido (es decir, un 01 800) que se detallan en las facturas que emite la Empresa.

Cobertura: Son las áreas geográficas del territorio de la República Mexicana, en las que Telcel cuenta con infraestructura para la prestación de los servicios. Dicha información se encuentra disponible en los CACs y la página web de la Empresa.

Cofetel: Comisión Federal de Telecomunicaciones.

Contrato: Es el Contrato de Prestación de Servicios que celebra el Cliente con Telcel.

Distribuidor Autorizado Telcel (“DAT”): Aquella persona, que por virtud de un contrato celebrado con Telcel, (i) realiza a nombre y por cuenta de la Empresa la comercialización de los Servicios y los Equipos Provistos por sí misma o a través de terceros; (ii) da información de los Planes Tarifarios, Servicios Complementarios y Servicios Disponibles que ofrece Telcel; y (iii) hace la tramitación de la Garantía otorgada por el Proveedor de los Equipos Provistos con dicho DAT.

El Que Llama Paga (“CPP”) o (“EQLLP”): Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por la Cofetel, bajo la cual todas las llamadas telefónicas locales, de larga distancia nacional e internacional que reciba el Usuario en su Línea, no generarán costo alguno para éste, siempre y cuando, al momento de recibir las llamadas, el Usuario se encuentre dentro del ASL a la que pertenezca la línea. En caso de que el Usuario reciba dichas llamadas telefónicas estando fuera del ASL correspondiente a la línea, éstas generarán cargos por tiempo aire entrante de Larga Distancia Nacional o Internacional y/o Tiempo Aire y Larga Distancia de Roaming Nacional o Roaming Internacional (conocido comercialmente como Viajero Telcel), según sea el caso y de acuerdo a las condiciones del Plan Tarifario contratado.

El Que Recibe Paga (“MPP”) o (“EORP”): Es la modalidad de contratación de los Servicios de telefonía móvil establecida por la Cofetel que implica que Telcel facturará al Cliente además de los cargos por las llamadas telefónicas que origine en su línea, aquellos relativos a la recepción de llamadas de cualquier tipo (sean locales, de Larga Distancia Nacional e Internacional), en su equipo aún y cuando se encuentre en el ASL a la que pertenezca la línea. Dicha modalidad deberá ser expresamente autorizada por el Cliente al momento de la contratación.

Equipo: Terminal de telecomunicaciones (i) mediante el cual el Usuario, se conecta a la red de Telcel con el propósito de tener acceso a los Servicios que provee; y (ii) cuya marca, modelo, y número de identificación (ESN, IMEI u otra abreviatura según la tecnología) se describen en la carátula del Contrato o en la constancia de cambio de Equipo que al efecto suscriban un representante de Telcel y el Cliente.

Equipo Cliente: Es aquel Equipo que el Cliente declara ser de su propiedad y que se identifica en la carátula del Contrato. El Cliente entiende que es de su exclusiva responsabilidad el que el Equipo Cliente sea compatible con la red de Telcel y esté debidamente homologado para su uso ante la Cofetel.

Equipo en Préstamo: Terminal celular otorgada en comodato al Cliente por parte de la Empresa, cuando ésta así lo determine.

Equipo Provisto: Es aquel Equipo que Telcel directamente o a través de un DAT, provee al Cliente con motivo del Contrato, ya sea al momento de la contratación o en cualquier momento ulterior. Los datos del mismo se asentarán, de ser el caso, en la Carátula del Contrato que se celebre o, si se tratare de un momento ulterior, en la constancia que Telcel expida al efecto.

Fabricante: Aquella persona identificada en la caja y en el manual del Equipo Provisto correspondiente, que: (i) importa y/o produce y/o distribuye dicho Equipo, además de los accesorios incluidos como parte del mismo, y (ii) otorga al Cliente la garantía respecto de dicho Equipo Provisto, en los términos y condiciones de la póliza de garantía contenida en la caja.

Kiosko Telcel: Es un medio electrónico de atención que permite al Cliente consultar información de su línea celular y realizar operaciones diversas, relacionadas con la Empresa.

Garantía de Equipo: Certificado o póliza emitida por el Fabricante, la cual ampara por un período determinado, cualquier desperfecto o falla que presente el equipo de telecomunicaciones móviles, conforme a los términos estipulados en la misma.

Límite de Consumo: Es la cantidad estimada que el Cliente podrá adeudar a Telcel en un periodo de facturación determinado, considerando al efecto el Saldo Conocido y cualquier saldo pendiente de pago por el Cliente correspondiente a periodos de facturación anteriores.

Línea: El número geográfico compuesto por 10 (dígitos) que Telcel asigna al Cliente para poder hacer uso de los Servicios que se describen en el Contrato.

Número de identificación regional (“NIR”): Es el número compuesto por los 2 ó 3 primeros dígitos de la Línea, que tiene por objeto identificarla como perteneciente a una ASL determinada.

Plan Tarifario: Es la oferta de servicios que Telcel pone a disposición del Cliente y que se detalla en la carátula del Contrato. Dicho Plan Tarifario incluye un monto determinado mensual de eventos disponibles para el Cliente por el pago de un Cargo Fijo Mensual, el cual se paga por mes adelantado. Asimismo, en él se establecen las tarifas que aplicarán para el uso en exceso de los mismos y que se cobrarán como Cargos Adicionales.

Plazo Forzoso: Plazo mínimo que deberá cumplir el Cliente con los derechos y obligaciones establecidos en el Contrato y que quedará asentado en la carátula del mismo, como consecuencia de que Telcel, en forma directa o a través de un DAT, haya entregado un Equipo Provisto al Cliente.

Práctica Prohibida: La constituyen la realización de cualquiera de los supuestos siguientes: (i) la comercialización de cualquier Servicio, sin la autorización correspondiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y sin el consentimiento previo y por escrito de la Empresa; (ii) cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado, ya sea local o de larga distancia nacional o internacional; (iv) la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red de la Empresa evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios autorizados para la terminación de dichas llamadas; (v) el envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de la Empresa o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso; (vi) el envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptible de ser interpretado por el Equipo como audio, texto, gráficos, imágenes, video o combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico o publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión; (vii) cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V.: Referido indistintamente como Telcel o Empresa.

Región: Distribución geográfica del territorio nacional que ha establecido la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para la operación de las redes móviles que permite la identificación de la utilización de los servicios de Roaming Nacional, por lo que, una vez que el Cliente sale de la Región a la que pertenece la Línea, se aplicarán los cargos correspondientes por Roaming Nacional.

Roaming Nacional: Servicio disponible que la Empresa presta al Cliente cuando éste sale del área de cobertura de la Región a la que corresponde la Línea y que de acuerdo con el Plan Tarifario aplicable, generará cargos el Cliente por concepto de tiempo aire de Roaming Nacional entrante o saliente y/o Larga Distancia Nacional, mismos que son susceptibles de tasarse en forma paralela por la generación o recepción de llamadas o utilización de otros Servicios fuera de su Región de contratación.

Roaming Internacional: Servicio disponible que la Empresa ofrece al Cliente, cuando éste sale del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios materia del Contrato, mediante la utilización de la red de un operador del país visitado. Para que el Cliente pueda hacer uso de este servicio es necesario: (i) que la Empresa cuente con un acuerdo con algún operador móvil de dicho país; y (ii) que las funcionalidades del Equipo con que cuente el Cliente sean compatibles con la red del operador del país visitado. El Cliente se obliga a pagar a Telcel los Cargos Adicionales que pudieran generarse por la utilización de la red del operador del país visitado, por concepto de tiempo aire de Roaming Internacional y conexión a su red de datos, entre otros, los cuales podrán tasarse en forma paralela por la generación o recepción de llamadas o por la utilización de otros Servicios.

Saldo Conocido: Es la cantidad conocida por Telcel en un determinado momento dentro de un periodo de facturación por el consumo de servicios, misma que es susceptible de ser consultada por el Cliente en cualquier CAC o CAT de Telcel.

Servicios: Son conjunta o indistintamente los servicios incluidos en el Plan Tarifario, los Servicios Complementarios y/o los Servicios Disponibles.

Servicios Complementarios: Son cada uno de los servicios de telecomunicaciones o de cualquier otra índole que requieren, (i) para su contratación, una solicitud expresa del Cliente, ya sea al momento de la contratación del Plan Tarifario o en cualquier otro momento de la vigencia del presente Contrato y (ii) para su provisión, que el Equipo cuente con las funcionalidades técnicas necesarias. Los Servicios Complementarios pueden ser prestados directamente por la Empresa o por terceros a través de la Empresa. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Complementarios: acceso a correo electrónico, video streaming, atención en emergencias, seguro contra robo de Equipos, entre otros.

Servicios Disponibles: Son cada uno de los servicios de telecomunicaciones y de cualquier otra índole que el Cliente puede utilizar de manera eventual mediante solicitud expresa empleando funcionalidades y marcaciones específicas desde su Equipo y que requieren para su aprovechamiento que las funcionalidades técnicas de su Equipo así lo permitan; los Servicios Disponibles son prestados directamente por la Empresa o por terceros a través de Telcel. La información correspondiente a los Servicios Disponibles y las tarifas aplicables a los mismos estarán disponibles en los medios donde se publiciten u oferten. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Disponibles: consulta de buzón de voz, envío y recepción de mensajes cortos, envío y recepción de mensajes multimedia, Roaming Nacional, Roaming Internacional, servicios de transmisión de datos para navegación en Internet, acceso y descarga de contenidos, y acceso a marcaciones especiales y números 01 800, entre otros.

Servicios de Larga Distancia: Son los servicios que la Empresa presta y que permite al Cliente generar llamadas telefónicas hacia números telefónicos de una ASL distinta a la que pertenezca la Línea (larga distancia nacional) y hacia números de otros países (larga distancia internacional). Dependiendo del caso los Servicios de Larga Distancia serán o bien parte del Plan Tarifario o bien Servicios Disponibles, en cuyo caso el CLIENTE deberá asumir los Cargos Adicionales al tiempo aire local, que se originarán por el uso de dichos servicios.

Tarjeta SIM: Tarjeta inteligente desmontable que, entre otras funcionalidades, es capaz de almacenar la clave de servicio del Cliente usada para identificarse en la red de la Empresa mediante la Línea, así como de contener información adicional provista por la Empresa y/o el CLIENTE.

Tarifas: Se refiere a las aplicables a Planes Tarifarios y Servicios Disponibles, que cuando se requiera, hayan sido sometidas a registro por Telcel ante la Cofetel.

Usuario/Cliente: Aquella persona que utiliza los servicios de Telcel.



Aviso

Telcel se reserva en todo momento el derecho de modificar los términos y condiciones del presente Código de Prácticas Comerciales que a continuación se transcriben. Los términos antes señalados, cuando sean empleados con mayúscula la inicial, tendrán la definición que a los mismos se les asigna, sin perjuicio de que sean utilizados en plural o singular o de cualesquiera otros términos que se señalen a lo largo del presente documento.

Los términos y condiciones de los planes tarifarios que ofrece Telcel, podrán ser consultados en la página electrónica www.telcel.com y en los Centros de Atención a Clientes Telcel y Distribuidores Autorizados Telcel.



ANTECEDENTES

¿Quiénes Somos?

La empresa líder en telecomunicaciones en México con más de 71 millones de clientes, con el servicio y la cobertura más amplia a nivel nacional al tener presencia en más de 200 mil poblaciones en las 9 regiones del país, que representan más del 90% de las zonas habitadas de México. Siempre a la vanguardia, ofrece la conectividad inalámbrica más rápida del mercado nacional en voz y datos en las tecnologías GSM/GPRS/EDGE y 3GUMTS/HSPA/HSPA+ /4GLTE.

América Móvil es la compañía líder de servicios integrales de telecomunicaciones en América Latina. Finalizó 2012 con 262.9 millones de suscriptores móviles, 30.3 millones de líneas fijas, 17.8 millones de accesos de banda ancha y 17.2 millones de clientes de televisión de paga.

Nuestro Objetivo

Comunicar a los Mexicanos con el mejor servicio y calidad, satisfaciendo y excediendo sus necesidades de comunicación acorde a su estilo de vida y actividad.

¿Qué ofrece Telcel?

Telcel es una empresa mexicana que ofrece a sus Clientes la posibilidad de comunicarse a través de un sistema de telefonía móvil con un gran respaldo tecnológico, con la más amplia cobertura a nivel nacional y con toda una gama de servicios que te permita mantenerte en contacto de manera permanente en cualquier parte del mundo.

A lo largo del presente Código de Prácticas Comerciales, encontrarás información, a detalle, de los diversos servicios que ofrecemos, así como sus principales características, formas de contratación, y políticas comerciales aplicables.

Tecnologías de Telcel

Telcel ha sido pionero en el desarrollo de servicios, lo cual está soportado por las tecnologías GSM (2G), UMTS (3G) y la tecnología LTE “*Long Term Evolution*”.

GSM (2G)

Sus siglas significan “*Global System for Mobile Communications*” (Sistema Global para Comunicaciones Móviles). Actualmente esta tecnología puede operar con frecuencias de 800, 900, 1800 y 1900 MHz. Esta tecnología GSM es el estándar de comunicación móvil de mayor crecimiento y el más utilizado en el mundo.

Los Equipos terminales adaptados para funcionar con tecnología GSM cuentan con un elemento que los diferencia de los Equipos terminales que funcionan con otras tecnologías. Dicha diferencia radica en la utilización de la Tarjeta SIM en los Equipos.

Telcel introdujo la tecnología GSM desde el año 2002 y cuenta con las ventajas siguientes:

- Capacidad de Roaming a nivel Mundial, sin la necesidad de cambiar el Equipo terminal. Es importante validar la compatibilidad del equipo con la frecuencia en el país visitado en www.telcel.com/viajero
- Servicios mucho más completos que facilitan conectar el Equipo terminal a tu computadora, mandar faxes, archivos, fotos, navegar por Internet, mandar y recibir mensajes de texto SMS y mensajes multimedia MMS.
- El uso de una Tarjeta SIM la cual permite encriptar datos de manera segura
- El uso de las plataformas de GPRS, EDGE y CSD que son las herramientas más avanzadas disponibles para dispositivos móviles para la transmisión de datos
- Una selección muy amplia de Equipos terminales inteligentes de varios tamaños con diseños modernos y coloridos con funciones operacionales múltiples

¿Qué es una Tarjeta SIM?

SIM significa “*Subscriber Identity Module*” (Modulo de Identificación del Suscriptor). El uso de esta tarjeta te ofrece varios beneficios como el almacenamiento de información referente a tu cuenta, tu número móvil, contactos, servicios personales y proporciona mayor seguridad, ya que puedes ingresar un código de seguridad para el uso y bloqueo de los servicios contratados. Además, puedes cambiar de Equipo terminal cuantas veces quieras sin perder tu información y siempre conservando tu número.

¿Otros servicios que ofrece la tecnología GSM?

- Servicios de Voz
- Roaming Nacional e Internacional
- Identificador de Llamadas
- Buzón de Voz
- Llamada en Espera
- Transferencia de Llamada
- Servicios de Radiolocalización Móvil
- Servicios de Valor Agregado

UMTS (3G)

Desde el mes de febrero de 2008, Telcel nuevamente se colocó a la vanguardia en sistemas de comunicación móvil, al ofrecerte la tecnología 3G, al seleccionar el estándar UMTS “*Universal Mobile Telecommunications System*” (Sistema Universal de Telecomunicaciones Móviles) basado en la tecnología W-CDMA; la cual permite altas velocidades en la transmisión de datos por su ancho de banda, así como la creación de nuevos servicios y el mejoramiento de los actuales como el servicio de voz con alta calidad. Los servicios asociados con la tercera generación proporcionan la posibilidad para transferir tanto voz y datos.



¿Otros servicios que ofrece la tecnología 3G?

- Servicios de Voz
- Servicios de Datos
- Roaming Nacional e Internacional
- Identificador de Llamadas
- Buzón de Voz
- Llamada en Espera
- Transferencia de Llamada
- Servicios de Radiolocalización Móvil
- Servicios de Valor Agregado

Es importante mencionarte, que mientras Telcel se encuentra trabajando en ampliar su cobertura para ofrecer el servicio 3G a nivel nacional, existen Equipos terminales que permiten la dualidad de tecnologías, es decir pueden operar con las tecnologías GSM y 3G. En caso que te encuentres en alguna localidad en donde no se cuente al día de hoy con cobertura 3G, el Equipo terminal puede operar bajo la tecnología GSM conservando los servicios que se pueden ofrecer mediante ésta.

LTE

En el año 2010, Telcel resultó ganador en el último proceso de licitación (Licitación No, 21) realizado por la Cofetel, por el cual podrá prestar servicios. La tecnología LTE por sus siglas en inglés (*Long Term Evolution*), se presenta como la evolución natural de las redes GSM/GPRS/EDGE y UMTS/HSPA/HSPA+ con las que actualmente opera Telcel.

El 6 de noviembre de 2012, Telcel lanzó la red 4G LTE, la cual se encuentra disponible para el Distrito Federal, Guadalajara, Monterrey, Querétaro, Puebla, Ciudad Juárez, Tijuana, Hermosillo y Mérida, próximamente se irá ampliando la cobertura, la cual podrás conocer en la página www.telcel.com/Empresa/MapasdeCobertura. Con la nueva Red Telcel 4G LTE, los Clientes podrán disfrutar de una velocidad de 20 megabits por segundo, traduciendo en una experiencia inigualable en la transmisión de datos. Conoce y sé parte de la nueva tecnología 4G LTE de Telcel.

COBERTURA**COBERTURA AUTORIZADA**

Telcel cuenta con concesiones otorgadas por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes para la prestación de servicios móviles en las 9 regiones en las que se divide el país, las cuales incluyen los estados y municipios, siguientes:

Región 1. Baja California:

Comprende los Estados de Baja California, Baja California Sur y el municipio de San Luis Río Colorado en el Estado de Sonora.

Región 2. Noroeste:

Comprende los Estados de Sonora y Sinaloa excluyendo el municipio de San Luis Río Colorado del Estado de Sonora.

Región 3. Norte:

Comprende los Estados de Chihuahua, Durango, y los municipios de Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca del Estado de Coahuila.

Región 4. Noreste:

Comprende los Estados de, Coahuila, Nuevo León y Tamaulipas excluyendo los municipios de Torreón, Francisco I. Madero, Matamoros, San Pedro y Viesca del Estado de Coahuila.

Región 5. Oeste:

Comprende los Estados de Colima, Michoacán Nayarit y Jalisco excepto los municipios de Huejúcar, Santa María de los Ángeles, Colotlán, Teocaltiche, Huejuquilla, Mesquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos de Jalisco y Encarnación de Díaz del Estado de Jalisco.

Región 6. Centro:

Comprende los Estados de Aguascalientes, San Luis Potosí, Zacatecas, Guanajuato y Querétaro y los municipios de Huejúcar, Santa María de los Ángeles, Teocaltiche, Huejuquilla, Mesquitic, Villa Guerrero, Bolaños, Lagos de Moreno, Villa Hidalgo, Ojuelos de Jalisco y Encarnación de Díaz del Estado de Jalisco.

Región 7. Golfo y Sur:

Comprende los Estados de Puebla, Tlaxcala, Veracruz, Oaxaca y Guerrero.

Región 8. Sureste:

Comprende los Estados de Chiapas, Tabasco, Quintana Roo, Yucatán y Campeche.

Región 9. México:

Comprende el Distrito Federal, y los Estados de México, Hidalgo y Morelos.

Te recomendamos localizar la región a la que perteneces, ya que las ofertas comerciales y políticas de Telcel no aplican por igual en todas las regiones en que Telcel brinda el servicio.

COBERTURA GARANTIZADA DE TELCEL

Aún y cuando Telcel cuenta con autorizaciones para operar en todas las regiones del país, a fin de brindar los servicios de telecomunicaciones a sus Clientes, requiere de la instalación de infraestructura para conformar sus redes. Para ello Telcel invierte día a día para crear y modificar la red, por lo que para que cuentes con la información actualizada entra a la página web www.telcel.com o visita el CAC más cercano.

Tanto en los CACs de Telcel como en la página web www.telcel.com, se puede consultar la Cobertura Garantizada de Telcel, a fin de que puedas estar seguro de que cuando viajes al interior del país tengas disponibles todos los servicios que deseen utilizar.

Te recordamos que debido a que los servicios que presta Telcel son de naturaleza móvil, la Cobertura Garantizada puede verse afectada debido a las características técnicas y al estado de conservación de tu Equipo terminal, por el uso de los servicios en el interior de inmuebles, en sitios subterráneos, en elevadores, a bordo de helicópteros o en lugares que presenten una concentración inusual de Clientes. Asimismo, el servicio se puede ver afectado por condiciones orográficas y climatológicas que pueden interferir la propagación de las señales. Lo anterior, en términos del numeral 5.1.1 "Mapas de Cobertura" del Plan Técnico Fundamental de Calidad de la Redes Móviles publicado el 30 de agosto de 2011 emitida por el Pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones.

MODALIDADES DE CONTRATACIÓN

Por disposición oficial, existen dos modalidades aplicables a llamadas telefónicas locales, de Larga Distancia Nacional e Internacional las cuales se describen a continuación:

El Que Llama Paga (Local, Nacional e Internacional)

Bajo esta modalidad el Cliente sólo pagará por aquellas llamadas que origine y puede recibir llamadas locales, nacionales e internacionales sin cargo alguno, siempre y cuando al recibir las llamadas se encuentre en su ASL de contratación. Lo anterior, debido a que la persona que origina la llamada asumirá, tanto el costo por realizar la llamada como el costo por la terminación en el Usuario móvil que desea contactar.

Bajo la modalidad de El Que Llama Paga (EQLLP o CPP) la marcación que se debe utilizar es la siguiente:

Marcaciones		
Tipo de llamada	Marcación a móviles	Ejemplos
De móvil a móvil	Los 10 dígitos del móvil	5512345678
De fijos a móvil de la misma ASL	044 - los 10 dígitos del móvil	044 - 5512345678
De fijos a móvil de otra localidad	045 - los 10 dígitos del móvil	045 - 5512345678
De E.U.A. y Canadá a móvil	011 + 52 - 1 - 10 dígitos del móvil	011 + 52 - 1 - 5512345678
Del resto del mundo a móvil	Código de salida internacional del país + 52 - 1 - 10 dígitos del móvil	xx + 52 - 1 - 5512345678

Aún bajo la modalidad de EQLLP, si te encuentras fuera de tu ASL de contratación y recibes llamadas locales, de Larga Distancia Nacional, e Internacional, deberás asumir los costos adicionales de Larga Distancia y Roaming Nacional e Internacional que pudieran aplicar de acuerdo a los casos de cobro que se detallan en el Capítulo de "Facturación" del presente Código.

El Que Recibe Paga

Bajo esta modalidad, el Cliente pagará los cargos aplicables al Tiempo Aire que utilice tanto para la originación como por la recepción de llamadas en su línea, ya sean locales o de Larga Distancia Nacional o Internacional.

Bajo la modalidad de “El Que Recibe Paga” (EORP), la marcación que se debe emplear es la siguiente:

Marcaciones		
Tipo de llamada	Marcación a móviles	Ejemplos
De móvil a móvil	Los 10 dígitos del móvil	5512345678
De fijos a móvil de la misma ASL	01 + los 10 dígitos del móvil	01 - 5512345678
De fijos a móvil de otra localidad	01 + los 10 dígitos del móvil	01 - 5512345678
De EUA y Canadá a móvil	011 + 52 + 10 dígitos del móvil	011 + 52 - 5512345678
Del resto del mundo a móvil	Código de salida internacional del país + 52 - 1 - 10 dígitos del móvil	xx + 52 - 1 - 5512345678

Recuerda: La modalidad de cada número se establece por la Cofetel, por lo que en caso de que desees realizar el cambio de modalidad (de EQLLP a EORP o viceversa), será necesario realizar el cambio del número móvil asociado a la nueva modalidad elegida.



MODALIDADES DE PAGO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO

Telcel ofrece a sus Clientes dos distintas modalidades de pago por la utilización de los servicios con el fin de satisfacer las necesidades de los diferentes segmentos del mercado: Pospago y Prepago.

EN LA MODALIDAD DE CONTRATACIÓN (SISTEMA DE POSPAGO)

Bajo esta modalidad, Telcel cuenta con una amplia gama de Planes Tarifarios creados para satisfacer las necesidades de nuestros Usuarios. Estos planes te permiten utilizar por un monto determinado mensual de eventos disponibles de servicios de voz y datos por el pago de un Cargo Fijo Mensual, mientras que todos los demás servicios disponibles y complementarios que utilices, que no estén incluidos en el Plan Tarifario y que hayas contratado, te serán facturados en forma independiente conforme al uso que se les haya dado.

Bajo este sistema, Telcel emitirá al Cliente una factura mensual, la cual estará integrada por los siguientes cargos:

- **Cargo Fijo Mensual:** Pago mensual obligatorio a cargo del cliente y a favor de Telcel por los servicios incluidos en el Plan Tarifario y por cada uno de los Servicios Complementarios solicitados por el cliente. Los Cargos Fijos Mensuales aplicables se facturarán por mes adelantado durante la vigencia del Contrato
- **Cargos Adicionales:** Cantidad facturada por: (i) el uso de eventos adicionales a los incluidos en el plan tarifario y/o en los servicios complementarios contratados; y (ii) por la utilización de servicios disponibles, como son cargos por cualquier otro servicio de voz, consulta de buzón, envío de mensajes escritos (SMS) y de multimedia (MMS) , etc. Estos cargos se facturan por mes vencido
- **Cargos por la utilización de servicios de Larga Distancia Nacional e Internacional y Servicios de Roaming Nacional e Internacional:** Salvo que estén incluidos en el Plan Tarifario se cobrarán por evento, por mes vencido. Estos cargos podrán ser facturados por Telcel hasta en 3 (tres) períodos siguientes de facturación a aquél en que se hayan generado

De acuerdo con las condiciones vigentes al momento de la contratación en la modalidad de Pospago, podrás elegir si prefieres que: (i) Telcel te proporcione, con o sin costo, un Equipo terminal, homologado y compatible con su red, o bien, (ii) si ya cuentas con un Equipo terminal propio, lo pongas a disposición de Telcel para que con él puedas hacer uso de los servicios contratados. Recuerda que el Equipo terminal debe estar debidamente homologado y ser compatible con la red de Telcel.

En caso de que optes en que Telcel te provea del Equipo terminal, recuerda que hay algunos que están incluidos sin costo alguno en el Plan Tarifario que contrates, así que consulta con nuestros asesores, cuáles son dichos modelos y que funcionalidades tienen, ya que es importante que revises que cuente con todas las capacidades técnicas que requieres para los servicios que vas a utilizar.

En caso de que el Equipo terminal que desees no esté incluido en el Plan Tarifario que pretendes contratar, Telcel te lo puede proporcionar, pero deberás pagar al momento de la contratación la diferencia de precio que exista entre los Equipos terminales incluidos en el Plan Tarifario contratado y el que tú hayas elegido.



LÍMITE DE CONSUMO Y SALDO CONOCIDO

1. El Límite de Consumo es la cantidad estimada por Telcel que queda plasmada en la carátula del Contrato y que sirve como un parámetro interno de la cantidad que podrás adeudar a Telcel en un periodo de facturación determinado, considerando al efecto el Saldo Estimado y cualquier saldo pendiente de pago que tengas de periodos de facturación anteriores.

El Límite de Consumo, por su naturaleza, no constituye ni puede interpretarse como: (i) un límite de crédito al Cliente; y (ii) ni que el Cliente se encuentre de modo alguno eximido de las obligaciones de pago respecto de cargos por los servicios que haya utilizado que puedan excederse de éste.

El Límite de Consumo es susceptible de ser modificado por Telcel: (i) de acuerdo al análisis crediticio, la valuación de los consumos y/o revisión del manejo general de tu cuenta; y (ii) por variación de las tarifas que aplica a los servicios.

Igualmente, puedes solicitar a Telcel el aumento en el Límite de Consumo presentando al efecto, la solicitud correspondiente en un CAC o solicitándolo al *111 y *123 desde tu móvil, teniendo Telcel la facultad de: (i) realizar un análisis crediticio, valuación de consumos y/o revisión general del manejo de la cuenta, a efecto de determinar si autoriza o no dicho incremento al Límite de Consumo solicitado; en caso de ser necesario se podrá requerir una garantía complementaria o depósito en garantía de acuerdo al incremento solicitado a efecto de autorizar el aumento al Límite de Consumo solicitado.

Por otra parte, el Saldo Conocido está compuesto de los cargos que ya han sido aplicados por el sistema de Telcel por los servicios que has utilizado, pero debes tomar en cuenta que en un determinado momento, dicha cantidad puede ser inferior a la correspondiente a los consumos efectivamente realizados por servicios que hayan sido prestados hasta ese momento, toda vez que existe un desfase de hasta 48 (cuarenta y ocho) horas entre la culminación de cada evento específico que genera un cargo y el momento en el que Telcel lo procesa en sus sistemas para su consulta y facturación; lo anterior, sin perjuicio del tiempo existente entre el momento del uso efectivo de determinados servicios prestados mediante terceros (Servicios de Larga Distancia, Roaming Internacional Voz, SMS y Datos), entre otros y el momento en el que Telcel tiene conocimiento del mismo a efecto de realizar el cargo correspondiente para su procesamiento en la factura.

En los casos en que el Saldo Conocido alcanza el 70% (setenta por ciento) del Límite de Consumo, Telcel previo aviso que realice al Cliente mediante una grabación quedará facultado para suspender la prestación de los Servicios de Larga Distancia Nacional, Internacional y Mundial así como también el servicio de Roaming Nacional e Internacional que generen cargos. De igual forma, si el total del Límite de Consumo alcanza el 90% (noventa por ciento) Telcel quedará facultado para suspender el servicio de llamadas salientes, al alcanzar el 100% (cien por ciento) del Límite de Consumo Telcel, previo aviso que efectúe (mediante una grabación) sobre dicha situación, quedará facultada para suspender el resto de los servicios que presta.

Es importante mencionar que en algunos casos, el nivel del Saldo Conocido puede variar en un solo momento hasta quizá más del 100% del Límite de Consumo ya que los cargos se procesan por bloques, razón por la cual en algunos casos, no existe tiempo suficiente para que Telcel notifique la suspensión parcial de los servicios previo a la suspensión total de los mismos, ni se puede eximir del pago del total de los cargos aplicables, aún y cuando estos sobrepasen el Límite de Consumo.

Para el restablecimiento de los Servicios con motivo de lo anterior, bastará que realices un pago por cuando menos la cantidad necesaria a efecto de no encontrarse en los supuestos señalados en los dos primeros párrafos anteriores, en el entendido de que si realizas el pago en cualquier CAC o el CAT mediante pago en efectivo o mediante instrucción expresa de cargo a tarjeta de crédito o medios electrónicos aceptados y no sujetos a buen cobro, el restablecimiento y no sujetos a buen cobro, el restablecimiento se efectuará dentro de un término de 2 (dos) días hábiles.

Recuerda que el Límite de Consumo no es un servicio que Telcel presta a sus Clientes para controlar su nivel de consumo, sino sólo un parámetro interno que se utiliza para poder advertir al Cliente del nivel de consumo que tiene en un determinado momento.



PLANES TARIFARIOS MIX

Estos planes forman parte de la modalidad de contratación de Pospago, sin embargo, te brindan la posibilidad de tener una mejor administración en el consumo y gasto de los servicios móviles que contrates, ya que por el pago de un Cargo Fijo Mensual tienes acceso a una determinada cantidad de eventos para la utilización de servicios de voz y datos incluidos dentro del mismo período de facturación. Al término de éstos, en lugar de que el sistema comience la tasación de cargos adicionales, podrás continuar utilizando los servicios de Telcel a través del Sistema de Prepago, es decir, mediante la recarga de saldo comprando Fichas Amigo o realizando recargas en los diversos medios electrónicos que Telcel tiene disponibles.

¿Cómo funciona?

1. Estos planes cuentan con servicios incluidos por medio de subcuentas asignadas para cada uno de los servicios
2. En caso de que en el mismo período de facturación, abones saldo adicional mediante cualquier forma de recarga disponible, podrás continuar haciendo uso de los servicios, bajo los esquemas tarifarios aplicables
3. Podrás solicitar el cambio de cualquier Plan Tarifario al Plan Tarifario Mix; Telcel podrá cobrarte una cantidad adicional por la realización de dicho trámite
4. En Planes Tarifarios Mix no aplica el concepto de Límite de Consumo
5. En Planes Tarifarios Mix no están disponibles los servicios adicionales, siguientes: detalle de llamadas, conferencia tripartita, transferencia de llamadas, llamada en espera y seguro celular
6. En caso de que no consumas la totalidad de los servicios incluidos conforme al Plan Tarifario Mix contratado dentro del periodo de facturación mensual correspondiente, dichos servicios incluidos de saldo no serán acumulables para el siguiente periodo mensual. Sólo el saldo que hayas abonado en forma adicional a través de Fichas Amigo, o cualquier otro medio de recarga electrónica disponible por Telcel, será trasladado al período mensual siguiente para su consumo
7. El saldo que abones a tu línea en recargas de \$100, \$200, \$300 y \$500 estará disponible para ser utilizado dentro de los siguientes 2 (dos) períodos mensuales tomando como inicio de la vigencia la fecha de corte de la factura que recibas con posterioridad al cargo del saldo que hayas realizado, la vigencia de las recargas de \$20, \$30 y \$50 otorgarán una vigencia de 10, 15 y 30 días respectivamente. Una vez vencido el plazo de vigencia sin haber consumido el saldo disponible, éste se perderá, sin importar que hubieras realizado otras recarga en los meses siguientes
8. En caso de reactivación del servicio derivada de la suspensión de la línea celular por robo, extravío o falta de pago, podrás hacer uso del saldo que tengas disponible, después de 72 (setenta y dos) horas de haber sido reactivada la línea
9. El ingreso de saldo a través de Fichas Amigo o cualquier otro medio de recarga electrónica autorizado por Telcel a la línea celular para el consumo de eventos o servicios adicionales no te exime del pago del Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario Mix que hayas contratado
10. En caso de cancelación del servicio por cualquier causa establecida en el Contrato, perderás el saldo que tengas disponible en tu línea móvil

Capítulo	4. Modalidades de Cobro
Título	4.1 Sistema de Pospago
Subtítulo	4.1.3 Números Gratis

NÚMEROS GRATIS

¿Qué son los Números Gratis?

Son aquellos números Telcel locales o nacionales que el usuario elige para enviar Mensajes de Texto (SMS) sin costo y/o realizar llamadas sin costo durante los primeros 5 minutos de la llamada. A partir del sexto minuto (5:01) se cobra la tarifa vigente por minuto adicional. La cantidad de Números Gratis dependerá de la oferta vigente y registrada del plan contratado.

¿Cómo funciona?

1. El usuario debe definir los números que registrará como Números Gratis, los cuales pueden ser de la modalidad de Prepago o Pospago a nivel nacional
2. De los números elegidos (limitados a la oferta vigente del plan contratado), el usuario deberá definir cuáles de ellos serán para realizar llamadas y cuales para realizar el envío de Mensajes de Texto (SMS)
3. Si el usuario elige el mismo número para hacer llamadas y para enviar SMS éste será considerado como 2 números dentro de su lista de Números Gratis
4. Los Números Gratis elegidos para realizar llamadas, serán sin costo durante los primeros 5 minutos de la llamada. A partir del sexto minuto (5:01) se cobra la tarifa vigente por minuto adicional dependiendo del plan contratado
5. Si el Número Gratis elegido es para el envío SMS el usuario podrá enviar SMS de forma ilimitada
6. Para obtener el beneficio de los Números Gratis el usuario deberá tener su línea activa y sin adeudos

Consideraciones

- El registro de los Números Gratis se tendrá que solicitar acudiendo al Centro de Atención a Clientes Telcel o marcando al *111
- El registro inicial de los Números Gratis (hasta completar los números incluidos en su plan) será sin costo, sin importar que éste se realice en uno o varios eventos
- Si el usuario desea cambiar alguno de los números registrados o su funcionalidad (de llamadas a SMS o viceversa), deberá cubrir un costo de \$20.00 (veinte pesos 00/100 M.N.) por número
- Es importante considerar que la línea que tenga registrados números gratis como los números Telcel registrados deben mantenerse en todo momento como líneas activas, esto significa que no deberán presentar una cancelación, suspensión, cambio de número y/o migración en la modalidad de cobro pues de ser así, nuestro sistema de igual forma dará de baja el listado de los números que el usuario hubiese seleccionado. Para volver a incluir los números que se dieron de baja, el usuario deberá pagar \$23.00 IVA incluido. En caso de reactivación, será el usuario quien solicite de nuevo el alta de sus números sin costo alguno

Capítulo	4. Modalidades de Cobro
Título	4.1 Sistema de Pospago
Subtítulo	4.1.3 Números Gratis

Reglas de aplicación:

- El beneficio de los primeros 5 minutos sin costo aplica tanto en llamadas salientes como entrantes a los números Telcel Locales y Nacionales previamente definidos
- A partir del sexto minuto (5:01) aplicará la tarifa de minuto adicional establecida en el plan contratado

Las tarifas se expresan en pesos moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos, sin incluir el IVA.

El beneficio de los Números Gratis no aplica en llamadas que utilizan los servicios de Llamada en Espera, Conferencia Tripartita y Transferencia de Llamada.



SISTEMA AMIGO DE PREPAGO

¿Qué es el Sistema Amigo de Telcel?

Este Sistema te permite utilizar algunos de los servicios que presta Telcel, mediante el descuento en tiempo real del saldo que hayas abonado a tu línea Amigo. Lo único que necesitas es un Equipo terminal de cualquier modelo compatible con alguna de las tecnologías que se utilizan en la red que opera Telcel (GSM y 3G, próximamente estará disponible para LTE) y llevarlo a cualquier CAC o DAT de Telcel para que te asignen tu línea Amigo. Podrás cargar saldo a través de Fichas Amigo o cualquier otro medio de recarga electrónica disponible, el cual te permitirá utilizar los servicios de voz, datos y de valor agregado que Telcel tiene disponibles para ti. De esta forma utilizas los servicios de Telcel y sólo tú decides cuanto gastas en ellos.

¿Qué beneficios ofrece el Sistema Amigo de Telcel?

El Sistema Amigo de Telcel te ofrece la posibilidad de gozar los servicios que brinda Telcel sin necesidad de firmar un Contrato que te sujete a un procedimiento crediticio y sin establecer garantías a favor de Telcel. Además no tendrás que pagar un Cargo Fijo Mensual, ni sujetarte a un Plazo Forzoso, todas estas ventajas te permiten llevar un control de los consumos que realizas y el saldo disponible que mantienes para disfrutar de los servicios que ofrece Telcel.

Además de todas las ventajas que te hemos mencionado, el Sistema Amigo de Telcel es tu mejor compañero en todo el país, porque todos nuestros Clientes cuentan con Roaming Automático Nacional con el que disfrutan de los servicios de Telcel, aun estando fuera de su región de contratación.

Tan fácil y rápido como:

- No hacer ningún trámite adicional
- Mantener tu mismo número en todo el país
- Usar el saldo disponible en cualquier lugar de la República Mexicana con cobertura Telcel
- Cuando se acabe tu saldo puedes realizar recargas a través de la compra de Fichas Amigo o en los Distribuidores o canales autorizados de Recargas Electrónicas como por ejemplo en Distribuidores de Recarga Amigo Móvil, Cajeros Automáticos de Banco como Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V., BBVA Bancomer, Banorte, HSBC, Banamex (mediante tarjeta de débito de cualquier banco), tiendas departamentales y muchos establecimientos más en cualquier región o en los CACs de Telcel en todo el país

¿Qué es Amigo Kit de Telcel?

Amigo Kit de Telcel es la manera de obtener un Equipo terminal nuevo bajo el Sistema Amigo de Telcel, previamente activado y al que le ha sido asignado por Telcel un número móvil con un monto de saldo para hacer uso de los servicios que comercializa Telcel. Lo único que debes hacer es marcar *333 SEND, y comenzar hacer uso de los servicios. Recuerda que cuando se agote el saldo inicial, podrás hacer recargas en los diferentes medios que tiene Telcel (Fichas Amigo y/o recargas electrónicas).

¿Cómo funciona Amigo Kit con la tecnología GSM?

Los Amigo Kit con tecnología GSM, además de incluir el Equipo terminal, incluyen una SIM Card o Chip Inteligente en la cual se activa la línea Amigo correspondiente para su inserción al Equipo.

Es importante que tomes en consideración que Telcel realiza promociones en la compra de determinados Equipos terminales en Amigo Kit en los que regala un saldo inicial condicionado a la recarga de saldo en un determinado tiempo, sin embargo, si no utilizas la SIM Card con el Equipo terminal incluido en el Amigo Kit, dicha promoción no será válida y el sistema no reconocerá las recargas que realices para el otorgamiento del saldo incluido.



RECARGA DEL SALDO PARA EL SISTEMA AMIGO

FICHAS AMIGO

Las Fichas Amigo son muy fáciles de encontrar, están disponibles en los diferentes puntos de venta distribuidos en todo el país, incluyendo Cadenas Comerciales, Tiendas Sanborns y DATs de Telcel.

Puedes encontrar las Fichas Amigo en las siguientes denominaciones:

\$20, \$30, \$50, \$100, \$150, \$200, \$300 y \$500.

- No olvides solicitar el comprobante de venta, ya que será indispensable para cualquier aclaración, o reclamo que requieras realizar y solicita que te anoten el número de folio de tu Ficha Amigo en tu comprobante

Abonarlas es muy sencillo y sin costo para ti, puedes realizarlo de dos formas:

- A través de IVR. *333
 - Raspar el código de acceso que viene en la Ficha
 - Marcar *333 desde tu Amigo de Telcel
 - Seleccionar la opción de "Abono de Ficha"
 - Marcar el código de acceso de tu Ficha
- O por Notificación Instantánea. *135#
 - Raspar el código de acceso que viene en la Ficha
 - Marcar *135# desde tu Amigo de Telcel y aparecerá un menú en texto con las opciones de Consulta de Saldo y Recarga de Ficha
 - Seleccionar la opción de "Recarga de Ficha"
 - Ingresa el código de acceso de tu Ficha

Recarga Amigo (Tiempo Aire Electrónico)

Podrás abonar saldo a su línea en denominaciones de \$20, \$30, \$50, \$100, \$150, \$200, \$300 y \$500 pesos; a través de diversos canales autorizados. Consulta la vigencia de tu saldo a través de la marcación *333 o marcando *133# desde tu Telcel.

Recarga saldo a través de Distribuidores Recarga Amigo Móvil

Adquiere Tiempo Aire para tu Amigo de forma electrónica a través del celular de los Distribuidores de Recarga Amigo Móvil. Para adquirir Tiempo Aire debes proporcionarle al Distribuidor tu número celular de 10 dígitos e indicarle el monto que deseas adquirir (\$20, \$30, \$50, \$100, \$150, \$200, \$300 y \$500).

Al finalizar la transacción recibirás un Mensaje de Texto con tu número de folio para confirmar que la compra fue exitosa. Para cualquier aclaración debes presentar el número de folio de la transacción en el punto de venta donde adquiriste el Tiempo Aire por Recarga Amigo Móvil.

Desde el Sitio WEB de Banda Ancha Telcel

Podrás adquirir saldo para tu línea Amigo en montos de \$20, \$30, \$50, \$100, \$150, \$200, \$300 y \$500 con cargo a tu Tarjeta de Crédito de cualquier Banco Nacional o Internacional, directamente desde el sitio electrónico http://www.bat.telcel.com/recarga_amigo.html. Solo deberás proporcionar los 10 dígitos de tu línea Amigo y una vez que la recarga se haya realizado, recibirás un mensaje de texto en tu línea Amigo confirmando la recarga realizada. Cada vez que realices una Compra por Internet, se te proporcionará un Número de Folio de Recarga. Para cualquier aclaración Comunícate al 01800 681 1526 y presentar el número de folio de la transacción.

Recarga saldo a través de cajeros automáticos

Es un servicio más que te ofrece Telcel para comprar saldo de tu línea Amigo a través de los cajeros automáticos o portales de diversos bancos del país. El cargo se realizará a la tarjeta de débito o crédito con la que hayas accedido al cajero, y una vez que hayas realizado la recarga, recibirás un mensaje de texto en tu línea Amigo confirmando la recarga de saldo realizada.



El saldo que puedes adquirir en los cajeros automáticos será desde \$20 hasta \$500 dependiendo del banco.

La red de bancos en los que podrás abonar saldo son:

- GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A. DE C.V.
- BANCOMER
- BANAMEX
- BANORTE
- IXE BANCO
- AFIRME
- BANJERCITO
- BANCO MULTIVA

Recarga por Banca Móvil Telcel

Banca Móvil es el medio más seguro para realizar Operaciones Bancarias desde tu Telcel sin necesidad de conectarte a Internet. Puedes utilizar Banca Móvil desde cualquier equipo GSM, solo debes contar con un Chip compatible con el Servicio y darlo de alta con cualquiera de los siguientes bancos:

- Banamex
- Inbursa

Consulta información del servicio en http://www.telcel.com/portal/servicios/servicios_bancamovil

Abona Tiempo Aire a cualquier línea Amigo desde los servicios de tu Chip en la opción de Banca Móvil de tu Telcel ingresa al módulo de Banca Móvil, Selecciona el Banco / Mis operaciones / Tiempo Aire. Elige si la compra de Tiempo Aire electrónico será a tu Telcel o a otro Telcel. Si es a otro Telcel digita el número (10 dígitos). Elige el monto (\$20, \$30, \$50, \$100, \$150, \$200, \$300 y \$500). Por último escoge la cuenta de cargo y confirma. Teclea tu clave de acceso. El monto abonado al número Amigo será cargado a la cuenta bancaria que seleccionaste. El monto será recargado incluyendo su promoción vigente.

Recarga saldo en Cadenas Comerciales

Podrás adquirir saldo para tu línea Amigo en las cajas registradoras de las cadenas comerciales que se mencionan a continuación. Solo deberás proporcionar los 10 dígitos de tu línea Amigo y una vez que la recarga se haya realizado, recibirás un mensaje de texto en tu línea Amigo confirmando la recarga realizada.

El saldo que podrás adquirir será de las denominaciones siguientes: (\$20, \$30, \$50, \$100, \$150, \$200, \$300 y \$500) y las Cadenas Comerciales en las que podrás abonar saldo, entre otras son:

Coppel	Bodega Aurrera	Waldo's	Círculo k
Liverpool	Sam's Club	Soriana	Sanborns
Fábricas de Francia	Suburbia	7 Eleven	Superama
Gasolineras Petrored	El Portón	Farmacias Benavides	Walmart
OXXO	Ragazzi	Extra	Mix Up
Office Depot	Chedraui	Comercial Mexicana	HEB
Famsa	Sears	Palacio de Hierro	

**Recuerda, No olvides solicitar el comprobante de venta, ya que será indispensable para cualquier aclaración.*

Recarga de saldo a través de páginas web bancarias

Este medio de recarga es válido solo para clientes que sean cuenta habientes de Banco Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V., BBVA Bancomer, Scotiabank - Inverlat y Grupo Financiero IXE. Para ellos, podrán adquirir saldo a su línea Amigo con solo acceder a las páginas electrónicas de dichas instituciones. El saldo que podrás adquirir será de las denominaciones siguientes: \$100, \$200, \$300 y \$500 y el cargo se realizará a la cuenta bancaria con la que hayas accedido a dicho sistema, No olvides imprimir el comprobante de la transacción electrónica, ya que será indispensable para cualquier aclaración, independientemente de que una vez que hayas hecho la recarga recibirás en tu línea Amigo un mensaje de texto confirmando la recarga de saldo realizada.

Recarga de saldo en CACs

Podrás adquirir saldo en cualquiera de los CACs que Telcel tiene disponibles para ti a nivel nacional, solo deberás proporcionar los 10 dígitos de tu línea Amigo y una vez que la recarga se haya realizado, recibirás un mensaje de texto en tu línea Amigo confirmando la recarga realizada.

El saldo que podrás adquirir será de las denominaciones siguientes: \$20, \$30, \$50, \$100, \$150, \$200, \$300 y \$500.

Recarga de saldo en Estados Unidos de América

Puedes comprar Tiempo Aire Electrónico desde cualquier punto de la Unión Americana de las denominaciones siguientes: \$10 USD, \$15 USD, \$20 USD, \$30 USD y \$50 USD, incluyendo bonos promocionales en pesos mexicanos que aplican de la siguiente manera:

Denominación en Dólares	Bono Promocional en Pesos	Tipo de Cambio
10	Promociones vigentes al momento de la recarga.	El publicado en Banco de México, (vigente el día anterior a la compra)
15		
20		
30		
50		

Por ejemplo: Una recarga de \$20 dólares que se realice con la promoción vigente al día de hoy, sería:

Recarga = USD \$20 X 14.5 (tipo de cambio vigente) = \$290 Pesos + \$60 pesos de bono promocional - \$3.03 pesos de costo del servicio.

Consulta el buscador que Telcel tiene disponible en la página web (http://www.telcel.com/portal/personas/amigo/recarga/venta_ta_eua.html) para que puedas ubicar un punto de venta en la ciudad donde viven tus familiares y amigos, pídeles que acudan a recargar tu línea Amigo de Telcel desde los Estados Unidos de América (E.U.A.) de forma segura, rápida y sencilla. Recuerda que una vez que la recarga se haya realizado, recibirás un mensaje de texto confirmando la recarga de saldo realizada, además de que este mensaje servirá como tu comprobante de dicha transacción por lo que te pedimos que lo guardes para cualquier reclamación que pudieras tener al respecto.

Para mayor información del servicio marca *264 en México si te encuentras en los E.U.A. de cualquier teléfono convencional al 01-888 350 4035.

Recarga saldo desde tu propio Amigo de Telcel

Podrás adquirir saldo para tu línea Amigo en el Distrito Federal, el Estado de México, Hidalgo y Morelos desde tu propia línea Amigo. Solo tienes que marcar *3232 y teclear los 10 dígitos de tu línea Amigo. Si no estás registrado en dicho servicio, podrás hacerlo al momento de la llamada. Sólo debes tener a la mano tu tarjeta de crédito, ya que en ésta se cargará el monto de la recarga de saldo que elijas.

El monto de la recarga que podrás realizar podrá ser de \$20 \$30, \$50, \$100, \$150, \$200, \$300 y \$500 pesos, el cual se te abonará el saldo promocional que al momento de la compra Telcel esté aplicando para el monto de la recarga elegida.

Una vez que hayas hecho la recarga, recibirás en tu línea Amigo un mensaje de texto confirmado la recarga de saldo realizada, el cual te recomendamos que guardes para cualquier reclamación que tengas sobre la misma.

Recarga de un Plan Tarifario

El Usuario de un plan Tarifario puede comprar tiempo aire con cargo a su factura Telcel, para utilizar el servicio el Usuario Tarifario debe solicitar la activación del servicio marcando al *111 desde su Telcel. Una vez registrado se envía un Mensaje de Texto a la marcación 7474 con el número Amigo al que deseas abonar, deja un espacio en blanco e indica la cantidad sin centavos (\$20, \$30, \$50, \$100, \$150, \$200, \$300 y \$500). El monto será recargado incluyendo su promoción vigente y será aplicado a su próxima factura bajo el concepto Compra de Tiempo Aire. El límite de compra mensual varía de acuerdo al límite de crédito que tengas contratado al momento de hacer la compra.

Límite de Crédito Actual	Límite de Compra de Tiempo Aire por ciclo de Facturación
\$0 - \$799*	\$200
\$800 - \$1499*	\$300
\$1500 - En Adelante*	\$500
* Las cantidades son con IVA	Las cantidades son con IVA

**Recuerda: Al usuario del Plan Tarifario se le cargará en su factura el SMS de \$0.88 incluye IEPS (3%) e IVA y el monto del Tiempo Aire adquirido antes de IVA bajo el concepto de compra de Tiempo Aire. Al usuario Amigo de Telcel se le descontarán \$3.03 IVA incluido por el uso del servicio, mismo que son descontados del monto comprado.*

No aplica en líneas con Plan Mixto, Plan Kit a crédito y Plan Adicional. Líneas corporativas deberán solicitar el alta del servicio con su ejecutivo de cuenta asignado. Servicio disponible a partir de la segunda factura generada y pagada. Disponible a nivel nacional.

Recuerda: Es muy importante que verifiques el número que vas abonarle saldo, ya que no hay devoluciones por recarga de números incorrectos.

Consulta tu saldo disponible para comprar Tiempo Aire enviando un Mensaje de Texto con la palabra CONSULTA a la marcación 7474

RECARGA SALDO A TRAVÉS DE PASATIEMPO TELCEL

Ahora con Telcel puedes compartir el saldo de tu línea Amigo con otros Amigos de Telcel, sólo tienes que enviar un mensaje de texto a la marcación 7373 con los 10 dígitos de la línea Amigo a la que quieres transferir saldo, deja un espacio en blanco e indica la cantidad que deseas transferir, sin centavos y sin signos de pesos. Ej: 5512345678100.

Una vez que se haga la transferencia, la línea Amigo que haya recibido el saldo recibirá un mensaje de texto confirmando la transferencia.

Transferencia de saldo desde una línea de Telcel contratada con el Sistema de Pospago

Ahora también puedes pedirle a cualquier familiar o amigo que tenga contratado con Telcel un Plan Tarifario, que adquiera saldo para tu línea Amigo con cargo en su factura, tiene que enviar un mensaje de texto a la marcación 7474 que incluya los 10 dígitos de tu línea Amigo, un espacio en blanco y la cantidad que desea abonarte sin centavos y sin en el signo de pesos.

Ej: 5512345678 500

El monto de la transferencia puede ser de \$1.00 a \$99.00 el cual puede realizarse del saldo presente a la cuenta principal, no es posible utilizar el saldo regalado presente en las subcuentas.

Vigencia del saldo de tu línea Amigo

La vigencia del saldo de tu línea Amigo puede variar dependiendo del monto de la recarga que hayas realizado, por lo que te recomendamos consultar *264 para conocer la vigencia aplicable a las recargas que pretendas realizar. Además puedes consultar el saldo remanente a través del IVR, adicionalmente te indicará la fecha de terminación de la vigencia. Si no utilizas la totalidad de tu saldo durante la vigencia del mismo, éste ya no podrá ser utilizado a menos que realices una recarga por cualquier monto durante los 120 (ciento veinte) días posteriores al término de su vigencia. Al momento de realizar tu recarga se te abonará el saldo correspondiente, así como el saldo restante de tu recarga anterior. Si no recargas saldo durante los 120 (ciento veinte) días posteriores lo perderás.

En el intervalo de los 120 (ciento veinte) días posteriores al término de la vigencia, el usuario puede: (i) recibir mensajes escritos, (ii) recibir llamadas en su ASL de origen así como (iii) recibir llamadas en su buzón. Adicionalmente, si en este periodo el usuario recibe llamadas por más de 1 (un) minuto, se mantiene en el mismo estatus por otros 120 (ciento veinte) días.

Una vez finalizada la vigencia de tu saldo y transcurridos los 120 (ciento veinte) días posteriores sin que hayas realizado una nueva recarga, tu línea Amigo quedará sin servicio, esto quiere decir, que ya no podrás realizar ni recibir ningún tipo de llamada ó mensaje y tampoco podrás utilizar los servicios de valor agregado que ofrece Telcel. Pero no te preocupes, aún y cuando tu Amigo ya no cuente con servicio, podrás realizar una recarga de saldo por cualquier monto y recuperar la posibilidad de utilizar los servicios que te brinda Telcel. Solo cerciórate de que tu línea Amigo sigue asignada a tu chip, marcando *264, en donde uno de nuestros asesores te atenderá.

Saldo Regalado

En caso de existir promoción vigente la utilización del saldo promocional aplica a lo que pague. Por ejemplo: Una ficha de \$200, te da \$260, estos \$60, los podrás utilizar únicamente para llamadas locales y de Larga Distancia Nacional, envío de SMS de persona a persona, Consulta de Saldo (*133# y 333) Navegación, Buzón de Voz. Aplica a nivel nacional.



RECARGAS PREPAGO EN ROAMING INTERNACIONAL

Con Sistema Amigo y Plan Mixto de Telcel, tienes cobertura en más de 20 países y continuamente seguimos liberando nuevos destinos, consulta www.telcel.com/viajero antes de salir de viaje para verificar cobertura y compatibilidad de equipos.

Para recargar tu Amigo o Plan Mixto de Telcel en el extranjero tienes que realizar lo siguiente:

1.- Adquiere tus fichas Amigo en México y llévalas contigo
Podrás recargar tu saldo de la misma forma que en México:

- Para recargar una ficha deberás marcar ***134***Código de la ficha**# SEND**
- NIP: Código de la ficha que deseas abonar
- Una vez que se recarga el saldo de tu ficha Amigo, aparecerá en tu pantalla una notificación indicando que se ha realizado un abono

Para consulta de Saldo

- Para consultar tu saldo deberás marcar: ***133# SEND**
- Aparecerá una notificación escrita con el saldo y fecha de expiración, la cual desaparecerá al presionar nuevamente la tecla **SEND / END**



CONSULTA TU SALDO POR SMS

1. A través del servicio de mensajes escritos SMS puedes consultar el saldo y fecha de expiración de tu plan Prepago. Sólo envía un mensaje de texto (SMS) con la palabra clave "Saldo", a la marcación 333
2. Recibirás en tu móvil un mensaje con remitente T.A.E. y la información del saldo y fecha de expiración. Este servicio estará disponible para todos los Usuarios de plan Prepago a nivel nacional cuya terminal sea capaz de recibir y enviar mensajes de texto (SMS)
3. Para conocer las tarifas por este servicio, consulta www.telcel.com o acércate a tu CAC más cercano

CONSULTA TU SALDO POR NOTIFICACIÓN INSTANTÁNEA**PARA USUARIOS GSM**

A partir de ahora puedes consultar el saldo de tu Amigo de Telcel por medio de notificación instantánea. La notificación instantánea es la opción a través de la cual el usuario puede consultar su saldo marcando desde su celular Telcel la clave *133/#SEND.



NUMEROS FRECUENTES

Definición

Los Números Frecuentes son los números Telcel que el usuario elige para que a las llamadas que les realice se les aplique una tarifa preferencial.

Los Números Frecuentes que el usuario elija pueden ser números Telcel locales o nacionales.

¿Cómo funciona?

1. El usuario debe elegir los números de Telcel que definirá como sus Números Frecuentes (sujeto a la promoción vigente)
2. Para realizar el registro de los números elegidos como Números Frecuentes el usuario deberá acudir al Centro de Atención a Clientes Telcel o marcar al *264. Los usuarios actuales que por la oferta aplicable hayan dado de alta una cantidad menor de Números Frecuentes a los disponibles actualmente, podrán realizar nuevas adiciones solicitando el alta con un costo de \$13.04 (trece pesos 04/100 M.N.) por cada número que elija (limitado a la oferta vigente)
3. Una vez activados la totalidad de Números Frecuentes permitidos (limitado a la oferta vigente), si el usuario desea cambiar alguno de los números que haya definido como Número Frecuente, deberá pagar \$13.04 (trece pesos 04/100 M.N.) por cada número que modifique

Condición aplicable:

- Los Números Frecuentes que el usuario elija y sean dados de alta en el sistema no podrán ser definidos de manera simultánea como Números Gratis para el mismo número

Las tarifas se expresan en pesos moneda de curso legal de los Estados Unidos Mexicanos, sin incluir el IVA.

SERVICIOS DE LARGA DISTANCIA

Se consideran llamadas de Larga Distancia Nacional aquellas que son originadas en una ASL del territorio nacional y cuyo destino es un número en una ASL diferente. Ahora bien, se consideran llamadas de Larga Distancia Internacional aquellas que realices o que recibas en cualquier lugar fuera del territorio nacional.

Para saber si las llamadas que realices son de Larga Distancia, revisa el Número de Identificación Regional (NIR) del número al que pretendes marcar, si este es diferente al que tienes asignado en tu número móvil, quiere decir que estás originando una llamada de Larga Distancia y por tanto resultarán aplicables los cargos de Larga Distancia de acuerdo al plan y modalidad de cobro contratado.

Si recibes llamadas de Larga Distancia estando fuera de tu ASL de contratación, deberás asumir de acuerdo a tu plan y modalidad de cobro los cargos que por Tiempo Aire de Recepción y/o Roaming Nacional, pudieran generarse.

Debido a que para la provisión de éste servicio, Telcel en algunos casos utiliza los servicios de Larga Distancia proporcionados por otras redes autorizadas, puede existir desfase de hasta 3 (tres) ciclos de facturación para que se vean reflejados los cargos de larga distancia que hayas realizado y por tanto, podrá pasar el mismo tiempo para que los mismos te sean facturados.

Para llamadas de larga distancia nacional a teléfonos fijos:

(01 Opcional) + NIR + Número Local

Llamada del Distrito Federal a Toluca

Clave de Larga Distancia del Operador	NIR	Número Local
01 (Opcional)	722	1234567

Para llamadas de larga distancia nacional a teléfonos móviles:

(01 Opcional) + Número Nacional de 10 dígitos

Llamada del Distrito Federal a Cancún

Clave de Larga Distancia	Número Nacional a 10 dígitos
01 (Opcional)	551010111

Para llamadas de Larga Distancia Internacional a Estados Unidos de América y Canadá
 001 + Código de área + Número Local

Llamada de Larga Distancia a Nueva York, E.U.A.

Clave de Larga Distancia del Operador	Código del País	Código de Área	Número de teléfono local
00	1	212	Número deseado

Para llamadas de Larga Distancia Internacional al resto del mundo:

Prefijo 00 + Código de País + Código de Área + Número Local

Llamada de Larga Distancia a Madrid, España

Clave de Larga Distancia del Operador	Código del País	Código de Área	Número de teléfono local
00	34	91	Número deseado



Roaming Nacional

La palabra “Roaming” es usada para denotar la acción de proveer servicios de telecomunicaciones a un Usuario que se localiza fuera de la región en la que contrató el servicio o en el caso de que un Usuario del Sistema de Prepago se localice fuera de la ASL a la que pertenece el número que le haya sido asignado. Al hacer uso de los servicios de telecomunicaciones fuera de la región y/o ASL en la que contrató el servicio, se convertirá en un usuario visitante o “Roamer” de la región y/o ASL en la que se encuentre. En estos casos Telcel continuará prestando los servicios contratados y cualquiera podrá llamarte marcando tu mismo número móvil.

Cuando estés utilizando los servicios de Roaming Nacional de Telcel, (conocido comercialmente como Viajero Telcel Nacional) para realizar llamadas desde tu móvil, deberás marcar de la siguiente forma:

1. Para realizar llamadas locales a teléfonos fijos de la ciudad visitada:

Deberás marcar el Número Local (compuesto de 7 u 8 dígitos) + SEND.

Ejemplo:

Lugar Visitado	Forma de Marcar
Acapulco	Número Local (compuesto de 7 u 8 dígitos) + SEND 446 - 5636 + SEND

También aplica en el caso de los Equipos terminales bajo la modalidad MPP o EQRP.

Es decir, como en ese momento te encuentras en Roaming Nacional te equiparas a un Usuario local del lugar visitado, por lo que las llamadas que realices en dicha localidad las debes marcar como locales, es decir como si te encontraras en la misma región en que contrataste tu servicio.

2. Para realizar llamadas locales a otros teléfonos móviles contratados en la modalidad de CPP o EQLLP de la ciudad visitada:

Deberás marcar los 10 dígitos del número celular + SEND.

Ejemplo:

Lugar Visitado	Forma de Marcar
Acapulco	10 dígitos del número celular + SEND

Cuando realices una llamada a la misma ciudad que estás visitando, Telcel te cobrará únicamente el cargo por Tiempo Aire Roaming Saliente considerando tu llamada como llamada local. Por lo tanto, no se te cobrará ningún cargo por Larga Distancia a pesar de que marques el Número de Identificación de Región del lugar visitado. Recuerda que la marcación del prefijo (044) es opcional.

3. Para realizar llamadas de Larga Distancia Nacional a cualquier teléfono fijo de la ciudad visitada

Deberás marcar la clave de acceso de larga distancia (01) + el NIR del lugar al que deseas comunicarte (compuesto de 2 ó 3 dígitos) + el número local al que deseas llamar (compuesto de 7 u 8 dígitos) + SEND.

Ejemplo:

Lugar Visitado	Lugar al que desea comunicarse	Forma de marcar
Acapulco, Gro.	Puebla, Pue.	01 - 222 - número local de 7 dígitos - SEND

También aplica en el caso de teléfonos móviles bajo la modalidad MPP o EQRP.

4. Para realizar llamadas de Larga Distancia Nacional a cualquier teléfono móvil contratado en la modalidad CPP o EQLLP desde la ciudad visitada

Deberás marcar los 10 dígitos del número móvil + SEND. La marcación del prefijo (045) es opcional.

Ejemplo:

Lugar Visitado	Lugar al que desea comunicarse	Forma de marcar
Acapulco, Gro.	Puebla, Pue.	10 dígitos del número móvil - SEND

Si realizas llamadas a una ciudad o localidad que se encuentre fuera del ASL de la ciudad que estás visitando, éstas serán consideradas como llamadas de Larga Distancia Nacional por lo que Telcel te cobrará, adicionalmente al costo de Tiempo Aire Roaming Saliente, el tiempo de la Larga Distancia Nacional aplicable.

5. Para realizar llamadas a los Estados Unidos de América, Canadá o el resto del mundo desde la ciudad visitada

La marcación es exactamente igual que cuando marcas desde tu ciudad de origen o desde un teléfono fijo.

Lugar Visitado	Lugar al que desea comunicarse	Forma de marcar
Acapulco, Gro.	Nueva York, E.U.A.	Prefijo de acceso a larga distancia internacional (00) - Código de país (1) - Código de ciudad (744) - el número telefónico en Nueva York - SEND
Acapulco, Gro.	Madrid, España	Prefijo de acceso a larga distancia mundial (00) - Código de país (34) - Código de ciudad (91) - el número telefónico en Madrid - SEND

Si realizas llamadas a los Estados Unidos de América, Canadá o al resto del mundo desde la ciudad que estás visitando, Telcel te cobrará adicionalmente el Tiempo Aire Roaming Saliente, además del cargo por Larga Distancia Internacional o Mundial aplicable.

Para todas las llamadas locales que recibas en la ciudad visitada deberás asumir de acuerdo a tu plan y modalidad de cobro los cargos que se te cobrarán exclusivamente el cargo de Tiempo Aire Roaming Entrante, mientras que las llamadas que recibas desde tu ASL de origen o desde cualquier ASL diferente de la que te encuentres de Roaming serán consideradas como de Larga Distancia y por tal razón se te cobrará, además del cargo por el Tiempo Aire Roaming Entrante la tarifa de Larga Distancia Nacional aplicable.

Es importante mencionarte que los cargos por Tiempo Aire Roaming Nacional, tanto entrante como saliente, así como la tarifa de Larga Distancia Nacional que aplica Telcel pueden variar dependiendo de la modalidad de pago y plan tarifario en la que tengas contratado el servicio.

Buzón Telcel-Roaming

Si eres usuario de Buzón Telcel y no deseas recibir llamadas mientras te encuentres fuera de tu región, puedes restringir la entrada automática de llamadas marcando ***21# SEND** y todas tus llamadas serán recibidas por tu Buzón Telcel. Para reactivar la recepción automática de llamadas, deberás marcar **#21# SEND**.

Esta función la puedes activar en tu ciudad de contratación antes de viajar, o bien, al llegar a la ciudad visitada. Asimismo, durante el tiempo que tengas las llamadas restringidas, podrás consultar los mensajes que te hayan llegado a tu Buzón Telcel a través de la marcación *86, pagando únicamente el costo aplicable por cada consulta que realices.

ROAMING INTERNACIONAL (SERVICIO DE “USUARIO MÓVIL VISITANTE”)

Telcel en tu beneficio, ha celebrado convenios con operadores de servicios móviles alrededor del mundo, a fin de que a través de sus redes se presten servicios a los Clientes de Telcel y mantenerte comunicado dondequiera que estés con el servicio de Roaming Internacional.

Telcel ofrece el servicio de Roaming Internacional GSM para Usuarios de Pospago, Planes Mixtos y Prepago. Consulta disponibilidad para cada uno de ellos en www.telcel.com/viajero.

Para disfrutar de la mayor cobertura alrededor del mundo se sugiere considerar los siguientes aspectos:

- Antes de salir de viaje Ingresa a www.telcel.com/viajero
 - Selecciona si eres Usuario de Plan de Renta o Sistema Amigo y Planes Mixtos
 - Verifica cobertura, tarifas estándar y servicios disponibles del país a visitar, es muy importante confirmar que la frecuencia de tu equipo sea compatible para poder disfrutar del servicio
 - Para utilizar el servicio de Datos (Internet) valida que en el país exista cobertura GPRS. Verifica que tu equipo esté configurado para hacerlo, si no es así, configúralo con el manual o consulta nuestra sección de Equipos
- Para facilitar la marcación te sugerimos guardar tus contactos frecuentes con el código de salida internacional y/o signo de “+” seguido del Código de País (por ejemplo, 521 para móviles y 52 para Fijos de México) y los 10 dígitos
- Activa la clave de acceso personal a tu buzón “NIP” marcando al *86
- No olvides el adaptador para cargar tu batería dependiendo del destino
- Confirma que tu equipo, Smartphone y/o PC Card, USB (Banda Ancha) tenga la versión de software más reciente
- Para usuarios con Plan de Renta contrata los Paquetes Viajero Internacional de Voz, SMS y/o Internet y obtén descuentos hasta del 80%
- Para usuarios Prepago que cuenten con equipos Blackberry o requieran Internet en el extranjero, podrán contratar Paquetes Viajero Amigo para estas aplicaciones
- Si eres un Viajero Frecuente Internacional te recomendamos hablar al *500 para que conozcas las opciones que tenemos para ti
- Te recomendamos tener a la mano el número que la Secretaría de Relaciones Exteriores tiene para brindarte ayuda en caso de algún imprevisto +52 55 3686 5100 de lunes a viernes (9:00 a 13:00 horas tiempo de México) – Esta llamada tiene costo desde tu Telcel como llamada internacional a México consulta las tarifas de acuerdo al país que visitas

Y al llegar a tu destino:

Si tu equipo no detecta señal, realiza la selección manual de la red.

Si tu equipo no tiene servicio de datos:

- a) Activa la itinerancia de datos
- b) Cambia la selección de red a modo manual
- c) Resetea el equipo
- d) En caso de ser necesario cambia la opción de 3G a 2G

Estas funciones varían dependiendo la marca y modelo del Equipo terminal.

Cobro del servicio de Roaming Internacional

Si utilizas este servicio deberás cubrir a Telcel los cargos adicionales que pudieran generarse por la utilización de la red del operador del país visitado, por concepto de Tiempo Aire de Roaming Internacional, Larga Distancia Roaming Internacional y conexión a su red de datos, entre otros, es decir, los consumos en el extranjero se cobran de manera independiente a los planes, suscripciones o servicios contratados a nivel nacional.

Para conocer las tarifas de Roaming Internacional Paquetes Viajero Internacional de Voz, SMS, Internet, Blackberry, consulta www.telcel.com/roaming.

Los paquetes podrán ser contratados estando en México en un CAC, vía SMS o desde tu celular al *500 o bien desde el extranjero vía SMS o marcando al +552581 3300 sin costo desde tu Telcel.

Pospago GSM

Los cargos que se generen por conceptos de Roaming Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que formen parte del consumo conocido y por tanto te sean facturados por Telcel.

Prepago y Plan Mixto

Los cargos que se generen por conceptos de Roaming Internacional son descontados en línea de la cuenta principal "Saldo Amigo", por lo que si se agota dicho saldo es necesario ingresar una ficha o recargar para seguir disfrutando de los servicios.

Los servicios disponibles en Roaming Internacional están sujetos a la disponibilidad y calidad del servicio que preste el operador extranjero a sus usuarios en el lugar donde te encuentres, por lo tanto en un mismo país dependiendo del operador que brinde el servicio podrás tener o no acceso a diferentes servicios (Ej.: transferencias de llamadas, multiconferencia, marcaciones cortas, etc.).

Marcación

Para información sobre las marcaciones, a continuación, una sección de preguntas y respuestas más frecuentes.

¿Cómo marcas desde el extranjero?

Marcaciones	
Local y nacional desde el país visitado:	Código de área - Número
Hacia México:	• A fijo (+) 52 - Código de área - Número • A celular (+) 521 - Código de área - Número
A otros países:	(+) Código de país - Código de área - Número SMS local y nacional desde el país visitado: (+) Código de país - Código de área - Número SMS hacia México: Código de área - Número

Conexión Móvil Internacional GPRS, EDGE y 3G HSPA Y HSPA+ (Datos)

Telcel ofrece el servicio de Roaming Internacional de datos con tecnología GSM y 3G para Clientes de Postpago.

A través de la Conexión Móvil Internacional GPRS los Usuarios de Telcel pueden enviar y recibir e-mails, navegar por Internet (WAP o HTTP, según el Equipo terminal) o emplearlo como módem de una computadora, entre otros, incluyendo en general aplicaciones que usen el Internet. Para mayor información de los países en los que se encuentran disponibles, de las frecuencias utilizadas y equipos compatibles con el servicio, ingresa a nuestra página web www.telcel.com/viajero o visita el CAC más cercano.

Recuerda: Es importante que tomes en cuenta la siguiente información antes de viajar:

- El cobro del servicio es por volumen de transferencia de información (Kbytes), y se cobra independiente al Plan de Datos que tengas contratado. Puedes contratar paquetes con MB (megabytes) incluidos para Roaming Internacional consúltalos en www.telcel.com/roaming/viajero
- El límite de consumo para Viajeros Internacionales es de 30 MB, con los Paquetes Viajero Internet podrás ampliar tu límite de consumo de MB en Roaming Internacional de acuerdo a tus necesidades
- Una vez que llegas al límite de consumo internacional, la navegación es re-direccionada a una página de compra de paquetes viajero de Internet, con los cuales podrás ahorrar, en caso de que decidas no contratar un paquete, el servicio de Internet en el extranjero será bloqueado (permaneciendo activo el servicio de Mensajes de Texto y Voz), hasta tu siguiente fecha de facturación
- Para utilizar los servicios de Blackberry se puede contratar, previo al viaje y acudiendo personalmente a un CAC, un Paquete de Datos Ilimitado por día o en forma mensual de acuerdo a la zona de cobertura a la que se pretende viajar, a fin de que Telcel sólo cobre una renta diaria o mensual por el servicio y no así, por cada transferencia de datos que se realice para su utilización. Es necesario aclarar que los paquetes ilimitados mensuales, asignarán la cantidad de MB disponibles cada mes y serán cobrados por Telcel una vez que sean solicitados por el Cliente aún y cuando no hayan sido utilizados. Incluye consumo "ilimitado" para las aplicaciones de correo electrónico, mensajería instantánea (BlackBerry Messenger, MSN, Yahoo, Gmail, etc.) BlackBerry browser. No incluye los consumos de streaming (radio, YouTube, para bajar canciones, etc.) o al utilizar el equipo como módem, para estas aplicaciones debes contratar un Paquete Viajero Internet
- Para tener acceso al servicio, es necesario que selecciones ya sea en forma automática o manual en tu Equipo terminal al operador con el que Telcel tenga celebrado el convenio para provisión de servicios de Roaming de GPRS
- La velocidad de navegación en Banda Ancha dependerá de la disponibilidad de la red de datos del operador del país que visites

Tipo de Tarifas	Aplicación	Zona de Cobertura
Por Demanda (por KB transferido)	<ul style="list-style-type: none"> Navegación WAP, WEB, Otra aplicación 	<ul style="list-style-type: none"> Estados Unidos, Canadá; América Latina y Caribe (consulta www.telcel.com/viajero), para los países incluidos Europa Preferencial Resto del Mundo Cobertura Marítima
Por Paquetes Limitados	<ul style="list-style-type: none"> Blackberry, Telcel Directo 	<ul style="list-style-type: none"> Estados Unidos, Canadá; América Latina y Caribe (consulta www.telcel.com/viajero), para los países incluidos Resto del Mundo
Por Paquetes Ilimitados	<ul style="list-style-type: none"> WAP, WEB, Banda Ancha SMS hacia México: Código de área – Número 	<ul style="list-style-type: none"> Estados Unidos, Canadá; América Latina y Caribe (consulta www.telcel.com/viajero), para los países incluidos Resto del Mundo

Consulta de buzón desde el extranjero sólo para usuarios Pospago

Desde EUA y Canadá:

Marca 886

Ingresa tu número de 10 dígitos y presiona #

Ingresa tu NIP de 4 dígitos

En el resto del mundo

1. Marca signo de (+) 52 y tu número de celular a 10 dígitos
2. Al escuchar la grabación, interrumpe con # para acceder a las opciones de consulta de buzón
3. Nuevamente ingresa tu número celular de 10 dígitos y signo de #

Marca tu NIP de 4 dígitos y posteriormente el signo de #.

Consulta tarifas en nuestros CAC's o vía telefónica al *500 en México o al +525525813300 sin costo desde tu Telcel si ya te encuentras en el extranjero.

Otros Servicios de Valor Agregado que Telcel tiene disponibles en Roaming Internacional GSM (Pospago):

1. Transferencia de llamada
2. Multiconferencia
3. Llamada en espera
4. Asistencia en caso de emergencia, marcando desde tu celular al 112
5. Cobertura Marítima (Cobertura de Cruceros y Ferries) consulta www.telcel.com/viajero

**Recuerda: Los servicios dependerán del país y operador visitado.*

Consulta y Abono de Saldo en Roaming Internacional para Clientes de Sistema de Prepago:

Telcel pone a tu disposición los servicios de Consulta y Recarga en Prepago GSM.

Para Consultar tu saldo marcando *133# SEND. Aparecerá una notificación escrita con el saldo y fecha de expiración, la cual desaparecerá al presionar nuevamente la tecla SEND ó END.

Para Recarga de Ficha *134# "Código de Acceso" #SEND. Deberás ingresar el código de acceso de la ficha que desees abonar. Una vez que se recarga el saldo de tu ficha Amigo, aparecerá en pantalla una notificación indicando que se ha realizado el abono.

Para conocer las tarifas de Roaming Internacional, éstas se encuentran disponibles en CAC's, Atención a Clientes Telefonico.

La mayoría de las tarifas se encuentran publicadas en la página de Telcel en dólares americanos, sin embargo, recuerda que se cargan en tu factura en pesos mexicanos.

Atención a clientes de Roaming Internacional

No olvides llevar contigo el número de Atención a Clientes de Roaming en el extranjero para cualquier pregunta, duda o información que requieras obtener mientras te encuentres de viaje. Te recordamos que dichas llamadas, siempre y cuando las realices desde tu Telcel, no tienen ningún costo.

**Desde México:
Marca desde tu Telcel sin costo al *500 o al 25813300**

Desde Canadá:
Marca al 1877 837 5618

Desde Estados Unidos:
Marca al 1 888 350 4035

Desde el Resto del Mundo
Marca desde tu Telcel sin costo + 52 55 2581 3300
Mail: roaming@mail.telcel.com

Reporta la pérdida o robo de tu equipo en el extranjero

En caso de pérdida o robo de tu Equipo terminal en el extranjero, notifícalo inmediatamente a nuestra área de Atención a Clientes Roaming Internacional, a fin de que Telcel pueda suspender los servicios del mismo, ya que solo así no estarás obligado a cubrir los cargos que se pudieran generar utilizando tu línea Telcel, a partir de la fecha y hora en que se realice el reporte respectivo.

Consideraciones antes de Viajar al Extranjero

Entra a www.telcel.com/viajero y realiza tu itinerario de viaje e imprímelo. Elige el continente y/o país(es) al que viajarás, ingresa la marca y modelo de tu Equipo terminal y obtendrás información detallada de cobertura, marcaciones, tarifas, servicios de valor agregado y todo lo que necesitas saber para estar comunicado desde tu Telcel donde te encuentres.

Al llegar al país visitado

- Recibirás un mensaje de bienvenida que te indica los servicios con los que cuentas en el país visitado, como marcación, consulta de buzón, números de atención a clientes y más información
- El Equipo terminal tomará la red del operador visitado en forma automática
- En caso de no tener servicio podrás seleccionar la red en forma manual, ingresando al menú de Equipo terminal y eligiendo la opción de selección de red
- Si vas a utilizar servicio de Internet Telcel (3G/EDGE/GPRS) verifica que tu Equipo terminal este configurado. Puedes consultar el manual de tu Equipo terminal en telcel.com o envía un SMS con la palabra "todas" al "500" y recibe tu configuración. (Aplica costo de envío de mensaje)
- Contrata paquetes de Roaming Internacional de acuerdo a tus necesidades



SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y DISPONIBLES

Se consideran Servicios Complementarios.- Aquellos servicios de telecomunicaciones o de cualquier otra índole que requieren, (i) para su contratación, una solicitud expresa del Cliente, ya sea al momento de la contratación del Plan Tarifario o en cualquier otro momento durante la vigencia del Contrato y que (ii) para su provisión, el Equipo terminal cuente con las funcionalidades técnicas necesarias. Los Servicios Complementarios pueden ser prestados directamente por Telcel o por terceros a través de Telcel. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Complementarios: acceso a correo electrónico, atención en emergencias, seguro contra robo de Equipos, entre otros.

Se consideran Servicios Disponibles.- A los servicios de telecomunicaciones y de cualquier otra índole que puedes utilizar de manera eventual mediante solicitud expresa empleando funcionalidades y marcaciones específicas desde tu Equipo terminal y que requieren para su aprovechamiento, que las funcionalidades técnicas del equipo así lo permitan. Los Servicios Disponibles son prestados directamente por Telcel o por terceros a través de Telcel. La información correspondiente a los Servicios Disponibles y las tarifas aplicables a los mismos estarán disponibles en los medios de (publicidad) oferta de los mismos. De manera enunciativa y no limitativa, se mencionan los siguientes Servicios Disponibles: consulta de buzón de voz, compra de contenido de entretenimiento para tu celular, redes sociales, Roaming Nacional, Roaming Internacional, servicios de transmisión de datos para navegación en Internet, acceso a marcaciones especiales de voz y mensajes y números 01 900, entre otros.

SERVICIOS ADICIONALES

Para poder disfrutar de los servicios adicionales que presta Telcel, dependerá de las funciones que soporta tu Equipo terminal y en el extranjero de la disponibilidad del servicio con el operador visitado.

El cargo por estos servicios puede o no formar parte de tu cargo fijo mensual por el Plan Tarifario contratado, de acuerdo con la tarifa que tenga vigente Telcel.

SERVICIOS DE VOZ

El acceso a la comunicación de voz que se tiene es muy importante y es por ello que se han creado servicios utilizando este canal que te mantienen comunicado mediante tu buzón de voz, o te ofrecen hacer más divertida la espera de quien te llama, o bien, puedes enviar a través de una llamada canciones para recordar algún momento importante y expresar tus emociones. Adicionalmente tendrás acceso a contenido diverso, ya sea de entretenimiento o informativo que sea de tu interés.

SERVICIOS DE MENSAJERÍA

En la actualidad tenemos servicios de mensajería a través de mensajes cortos o SMS, que son mensajes de texto de una longitud no mayor a los 140 - 160 caracteres alfanuméricos y servicios de Mensajes Multimedia o MMS que son mensajes que contienen imágenes, gráficos, texto, audio y/o video susceptibles de ser enviado y/o recibido por el usuario mediante su Equipo terminal móvil siempre y cuando permitan esta función. Debido al gran impacto que tienen estos servicios entre nuestros usuarios, se ve la necesidad de crearles alternativas que les permitan aprovechar al máximo las funcionalidades de los mensajes, así que tenemos opciones que les permiten tener mensajes prepagados para que los usuarios garanticen una respuesta por parte de usuarios sin saldo, así como mensajes que ayudan a los usuarios prepago comunicarse con otros usuarios aún y cuando no cuentan con saldo.

Adicionalmente tenemos servicios que respaldan tus mensajes, que envían respuestas automáticas, y envían copias a otro número celular, o que crean listas negras o blancas para la recepción de mensajes y otras reglas avanzadas. También contamos con servicios de Avisos a través de mensajes que permiten comunicarte con otros usuarios Telcel en caso de no poder responder llamadas.

Asimismo tendrás acceso a chat a través de mensajes con varias personas creando tus propias salas o utilizando las que ya existen.

REDES SOCIALES

Las redes sociales están representando una revolución en el mundo y también entre la comunidad Telcel y es por eso que nos hemos unido a ello creando servicios que te permitan estar conectado y comunicado con tus amigos y familiares.

Puedes tener acceso a una comunidad móvil a través de la cual puedes comunicarte de manera fácil y divertida con los contactos de tu directorio telefónico y amigos de Facebook y desde donde te encuentres podrás decir a tus amigos que estás haciendo, compartir fotos y videos, enviar mensajes o simplemente hacer nuevos amigos desde tu Telcel. Adicionalmente tendrás la opción de conectar todas tus redes sociales con los servicios que te ofrecemos y podrás actualizar tu información a través de mensajes cortos (SMS) o por mensajes multimedia (MMS).

DESCARGAS EN EL PORTAL MÓVIL

Existe una gran variedad de contenido que podrás descargar y disfrutar a través de nuestro portal móvil, accediendo a él mediante la gran variedad de equipos que Telcel tiene para ti. Podrás tener una gran diversidad de opciones en cuanto a Música, Juegos y Aplicaciones que harán de tu vida algo más entretenida y funcional

INTERNET

Telcel te ofrece acceso a Internet de alta velocidad y con total movilidad. Conéctate a través de tu teléfono celular, computadora o tablet y aprovecha los beneficios que te ofrecemos con una amplia cobertura y una gran gama de equipos.

SERVICIOS FINANCIEROS

Transforma tu celular en un medio de pago y olvídate del efectivo. Transfer es el servicio que te permite realizar pagos móviles, transferencias de dinero y consultas en tiempo real, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde tu celular a través de mensajes de texto (SMS). También puedes realizar depósitos, retiros de efectivo en cajeros automáticos sin necesidad de tarjeta y recarga de tiempo aire. Transfer es para todos, donde quiera que estés. (www.telcel.com/transfer)

Banca Móvil es el medio más seguro para realizar Operaciones Bancarias desde tu Telcel sin necesidad de conectarte a Internet. Puedes utilizar Banca Móvil desde cualquier equipo GSM, sólo debes contar con un Chip compatible con el Servicio y darlo de alta con tu Banco. (www.telcel.com/bancamovil)

SERVICIOS CORPORATIVOS O EMPRESARIALES

Son servicios creados exclusivamente para mejorar la productividad de las empresas por medio de la optimización de recursos y mejora de la comunicación entre equipos de trabajo. Estos servicios incluyen herramientas de localización vehicular y empresarial, red privada, mensajería empresarial, comunicación alternativa y más.

LLAMADA EN ESPERA

¿Qué es?

Esta función te permite contestar una segunda llamada entrante sin perder la primera, ya que dos señales de tono te indican que hay otra llamada en ese momento.

¿Cómo funciona?

Para aceptar la llamada en espera (segunda llamada) deberás marcar 2 SEND. Esto pone a la llamada original en espera. Para pasar de una llamada a otra (cuantas veces quiera) deberás marcar 2 SEND. Para terminar la llamada actual y conectar la que está retenida (la primera llamada) deberás marcar 1 SEND.

En algunos modelos, presionando SEND por aproximadamente medio segundo se contesta la segunda llamada entrante y también puedes alternar con esta misma acción entre las dos llamadas. Ahora bien, si quieres añadir la segunda llamada a la llamada original, deberás presionar 3 SEND.

Cargos

El Tiempo Aire y/o los cargos de Larga Distancia que cada una de las llamadas recibidas puedan generar se te aplicarán simultáneamente. Los cobros generados por el uso del servicio celular en el extranjero son independientes a los planes, servicios adicionales y paquetes contratados a nivel nacional.

Para conocer tarifas, marcación, cobertura, servicios y más información estando en el extranjero contacta al área de Atención a Clientes Roaming Internacional los 365 días del año a los siguientes números: Desde Estados Unidos de América: 1 888 350 40 35; Canadá: 1 877 837 56 18; Resto del Mundo: 00 52 55 25 81 33 00 o escríbenos a la dirección roaming@mail.telcel.com

IDENTIFICADOR DE LLAMADAS

¿Qué es?

Es un servicio que permite saber quién te está llamando de tal manera que puedas decidir si contestar o no. También podrá desplegar el nombre de la persona que te está llamando en caso de que tengas guardados sus teléfonos en los contactos de tu Equipo terminal.

Un mensaje como "NÚMERO DESCONOCIDO", "NÚMERO PRIVADO" o "NO DISPONIBLE" aparecerá en la pantalla de tu Equipo terminal al recibir una llamada de otros proveedores nacionales o internaciones de servicios que no aportan dicha información a la red de Telcel o puede ser que sea una llamada de larga distancia internacional o cuando estés en Roaming en otros países. Se recomienda que leas el manual de tu Equipo terminal para obtener mayor información sobre como almacenar tus contactos y así hacer de esta función algo mucho más eficiente.

En caso de encontrarse en el extranjero el servicio de identificador de llamada para líneas Telcel depende de la disponibilidad del operador visitado.

TRANSFERENCIA DE LLAMADA

¿Qué es?

Este servicio permite transferir las llamadas entrantes hacia otro teléfono previamente seleccionado.

La transferencia de llamadas tiene 3 funciones:

Directa: Para transferir las llamadas entrantes automáticamente al número telefónico que desees. Cuando utilices esta función, tu móvil no sonará y las llamadas entrantes no serán tomadas por el Buzón de Voz, sino que directamente serán redirigidas al número de teléfono que hayas programado.

En No Contestación: Transferirá las llamadas entrantes después del cuarto tono que haya en tu Equipo terminal sin contestación, dando la opción de contestar la llamada o de que se transfiera. Si tu Equipo terminal está apagado o en un área en donde no hubiera este servicio la llamada se transferirá automáticamente al número que hayas programado para este servicio.

En Ocupado: Transferirá las llamadas entrantes únicamente cuando tu Equipo terminal esté ocupado.

**Recuerda: En el extranjero sólo aplica la transferencia de llamada directa y se debe hacer antes de viajar, el número debe ser a 10 dígitos y sólo puede programar números de la localidad en donde contrató.*



Para activar y desactivar este servicio, solo sigue los siguientes pasos:

Transferencia	Activar	Desactivar
Directa	*21* - número seleccionado - # - SEND 8 dígitos	#21# SEND
No contestación	*60* - número seleccionado - # - SEND 8 dígitos	#60# SEND
En Ocupado	*67* - número seleccionado - # - SEND 8 dígitos	#67# SEND

Después de activar o desactivar cualquier función mencionada, deberás escuchar un mensaje del sistema indicando que la función deseada ha sido procesada.

Las funciones en No contestación y En ocupado no estarán disponibles si tienes activado el Servicio de Buzón de Voz.

En el extranjero los cobros generados por el uso del servicio móvil son independientes a los planes, servicios adicionales y paquetes contratados a nivel nacional.

Al momento de transferir el número la llamada se convierte en saliente al número transferido por lo que se cobra como llamada saliente y se descuenta de los minutos en caso de que los tenga, o a la tarifa de acuerdo al plan.

El costo de este servicio varía dependiendo de la región y la tecnología, para GSM y 3G no tiene costo.

Servicio sujeto a disponibilidad.

CONFERENCIA TRIPARTITA

¿Qué es?

Este servicio te permite añadir a una tercera persona durante una llamada de dos personas. Sólo está disponible para la modalidad de contratación de Pospago.

¿Cómo funciona?

Es muy sencillo, si quieres añadir a una tercera persona sigue los siguientes pasos:

1. Marca el número de 10 dígitos de la tercera persona, mientras la persona original está en la línea
2. Presiona **SEND**. Esto llama a la tercera persona y pone a la persona original en espera
3. Para establecer la llamada tripartita, presiona **3 SEND** cuando la persona haya contestado
4. Si la línea de la tercera persona está ocupada o no contesta, presiona **1 SEND** una sola vez para desconectar. Para regresar a la llamada original, presiona **2 SEND**

Algunos modelos de Equipos terminales tienen procedimientos y pasos simplificados para establecer una Conferencia Multipartita. Te recomendamos que leas el manual de tu Equipo terminal.

En el extranjero este servicio está disponible para Pospago y Prepago. En el caso de Prepago debe tener saldo disponible y las categorías necesarias para tener el servicio, así como también la disponibilidad del operador visitado.

Los cobros generados por el uso del servicio en el extranjero son independientes a los planes, servicios adicionales y paquetes contratados a nivel nacional.

El Tiempo Aire y/o los cargos de larga distancia que pudieran generarse por la originación o recepción de dichas llamadas se te aplicarán simultáneamente.

Nota: La Conferencia Tripartita son dos llamadas simultáneas, por ello en la facturación detallada aparecerá como dos llamadas efectuadas a la misma hora.

El costo de este servicio varía dependiendo de la región y la tecnología, para GSM y 3G no tiene costo.

CONFERENCIA MULTIPARTITA

¿Qué es?

Telcel da el beneficio de hablar hasta con 6 (seis) personas de manera simultánea, solo a clientes de Pospago que tengan contratado un Plan Tarifario con tecnología GSM o 3G.

Para establecer una conferencia multipartita sigue los pasos siguientes:

1. Durante una conversación de dos personas, marca el número de 10 dígitos de la tercera persona y presiona **SEND**
2. Cuando la persona conteste, presiona **3 SEND**
3. Para añadir más personas, repite los pasos 1 y 2 hasta que tengas a todas las personas incluidas en la llamada

Algunos modelos de Equipos terminales tienen procedimientos y pasos simplificados para establecer una Conferencia Multipartita, por lo que te recomendamos leer el manual de tu Equipo terminal.

El Tiempo Aire y/o los cargos de larga distancia de las llamadas que origines o recibas utilizando este servicio, serán aplicados por Telcel en forma simultánea.

En el extranjero este servicio está disponible para Pospago y Prepago. En el caso de Prepago debe tener saldo disponible y las categorías necesarias para tener el servicio, así como también la disponibilidad del operador visitado.

Los cobros generados por el uso del servicio en el extranjero son independientes a los planes, servicios adicionales y paquetes contratados a nivel nacional.

BUZÓN DE VOZ

No pierdas ninguna llamada. Este servicio guarda tus mensajes de voz cuando por algún motivo no puedas contestar o tu Equipo terminal se encuentra apagado. Cuando tengas mensajes de voz nuevos recibirás una notificación de tu buzón para que los escuches.

Es muy fácil de utilizar, sólo graba tu saludo personal para que quien te llame sepa que marcó al número correcto y deje su mensaje, o bien, puedes utilizar el mensaje predeterminado por Telcel en el que sólo se despliega tu número telefónico. Los cobros generados por el uso del servicio celular en el extranjero son independientes a los planes, servicios adicionales y paquetes contratados a nivel nacional.

PERSONALIZA TU BUZÓN (Si es la primera vez que marcas *86).

Escucharás un breve tutorial que te guiará para grabar tu clave personal (NIP), saludo principal y nombre, en caso de que no personalices tu buzón no podrás ingresar para recuperar tus mensajes estando en el extranjero.

**Recuerda por seguridad debes memorizar tu (NIP)*

*Si eres un usuario de Sistemas Amigo llama sin costo al *264 y marca 0 (cero) para que uno de nuestros asesores active tu buzón de manera gratuita. Si eres un cliente de Pospago, tu buzón ya está activado.*

ACTIVA TU CLAVE PERSONAL (NIP)

Para tu seguridad, además de grabar tu clave personal Telcel te da la opción de que la actives para que te la solicite cada vez que ingreses a tu buzón. Para activarlo marca *86 del menú principal, selecciona 3 "Opciones Personales", elige 4 Activar/ Desactivar clave personal (NIP).

RECUPERA TUS MENSAJES MARCANDO *86

1. Marca *86 desde tu Telcel desde cualquier parte del país, teclea tu clave personal (sólo si activaste tu acceso con clave)
2. Después del tono presiona 1 para escuchar mensajes nuevos

Después de cada mensaje: presione 1 para escucharlo otra vez, 2 para guardar el mensaje, ó 3 para borrarlo.

Todos los mensajes guardados o no escuchados serán guardados por 7 días a partir de la fecha en que fueron recibidos. Después de este período, los mensajes se borrarán automáticamente.

Este servicio no tiene costo de contratación únicamente se te aplicará el cargo aplicable por cada llamada de recuperación de mensajes de voz al marcar *86 desde tu Telcel sin límite de tiempo y desde cualquier parte del país.

FUNCIONES AVANZADAS**PARA SABER QUIÉN TE DEJÓ MENSAJE DE VOZ**

Al estar escuchando el mensaje teclea el número 9 y escucharás, el número de teléfono de la persona que llamó, así como la fecha y hora en que dejaron el mensaje.

DEVOLUCIÓN DE LA LLAMADA (Callback)

Si eres un usuario de Pospago, al escuchar el mensaje de voz en tu buzón podrás:

Enlazar automáticamente una llamada desde tu buzón al teléfono que te dejó el mensaje sin salirte de tu buzón.

RECUPERA TUS MENSAJES DESDE OTRO CELULAR O LINEA FIJA

Para recuperar los mensajes de tu Buzón desde otra línea celular ó teléfono fijo sigue los siguientes pasos:

1. Marca a tu número Telcel (10 dígitos y con 044 si es necesario)
2. Al escuchar tu saludo personal, interrúmpelo con la tecla #
3. Teclea tu NIP (4 dígitos)
4. El sistema te notificará cuántos mensajes nuevos tienes y podrás escucharlos

La recuperación de mensajes desde otro celular o línea fija tiene costo de Tiempo Aire.

RECUPERA TUS MENSAJES DESDE EL EXTRANJERO

Este servicio sólo podrá ser utilizado en Servicios de Roaming Internacional provisto con Equipos terminales GSM. Para usuarios con Plan Tarifario

Para recuperar tus mensajes sigue los siguientes pasos:

1. Marca 00 521 y los 10 dígitos de tu Telcel
2. Interrumpe la grabación con #
3. Ingresa los 10 números de tu Telcel y #
4. Ingresa la clave de 4 dígitos* y #
5. Escucha la grabación de bienvenida

*La clave de 4 dígitos debe de estar previamente configurada a través del *86 estando en territorio mexicano.

Para tu comodidad si viajas a Estados Unidos de América y/o Canadá podrás consultar tu buzón marcando 886 SEND desde tu Telcel.

La recuperación de mensajes desde el extranjero tiene costo de Tiempo Aire de Roaming Internacional más Larga Distancia Internacional.

MARCACIONES ESPECIALES

Con el propósito de facilitar la comunicación e información cotidiana, en Telcel hemos diseñado los siguientes servicios.

1. Marcaciones de entretenimiento y 2. Marcaciones de servicio.

Servicio	Descripción
030	Hora exacta
040	Información telefónica a usuarios Telcel
*363	Centro Telefónico de envío de mensajes Escritos Telcel

El cobro de estos servicios es por Tiempo Aire Saliente, de acuerdo al plan tarifario que tengas contratado o a la tarifa vigente del Sistema Amigo.

**Recuerda: Marcaciones sujetas a disponibilidad del servicio en la población*

MARCACIONES DE EMERGENCIA

En Telcel ponemos a tu servicio una serie de números de marcación abreviada, que te permiten comunicarte directamente con las instituciones públicas o de servicio social más importantes.

Servicio	Descripción
*112 SEND	Centro Nacional de Atención Ciudadana
112 SEND	Emergencias
113 SEND	Tránsito
114 SEND	Cruz Roja
115 SEND	IMSS
116 SEND	Bomberos
118 SEND	Servicio a la Comunidad
119M SEND	Locatel

**Recuerda: Marcaciones sujetas a disponibilidad del servicio en la población.*

MARCACIONES OFICIALES

Servicio	Descripción
060	Emergencias y Policía
065/074	Cruz Roja
066	Asistencia a la Ciudadanía
071	Comisión Federal de Electricidad (Costo de Tiempo Aire)
078	Sectur Ángeles Verdes e Info. (Costo de Tiempo Aire)
089	Sistema Nacional de Denuncia Ciudadana (Costo de Tiempo Aire)

**Recuerda: Marcaciones sujetas a disponibilidad del servicio en la población.*

RESCATEL PLUS GRUPO FINANCIERO INBURSA, S.A. DE C.V.**¿Qué es?**

Rescatel Plus Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V. es un servicio que te ofrece, por un cargo mensual, servicios de asistencia automovilística, legal y vial en México y en el mundo. Además tiene incluido un Seguro de Accidentes Personales y otro de Responsabilidad Civil.

Servicios que ofrece:

Asistencia en el lugar de residencia. Te ofrece auxilio vial al enviar a un prestador de servicios para atender eventualidades como: cambio de llanta, paso de corriente y gasolina (la gasolina con cargo al asegurado), envío y pago de remolque (dos eventos por año), envío y pago de ambulancia en caso de accidente (dos eventos por año).

Asistencia en viajes en México y el mundo. Cubre asistencia médica, personal, automovilística y legal sólo en México, E.U.A. y Canadá.

Accidentes personales. El titular queda cubierto en caso de muerte accidental por una suma asegurada determinada. Responsabilidad civil privada. Cubre los daños a terceros ocasionados por el titular del seguro, cónyuge e hijos menores hasta por una suma asegurada determinada (se excluyen los daños ocasionados por vehículos automotores).

Asistencia Legal. Se proporcionará el servicio de un abogado en caso de accidente automovilístico que ocasione un proceso legal en contra del conductor por una cantidad determinada (aplica sólo en la República Mexicana).

Servicios funerarios. Para el titular del teléfono móvil en agencias funerarias de reconocido prestigio. Requisito indispensable: no exceder de la edad, así como por el período que la Institución Afianzadora lo determine.

COSTO

Las condiciones generales del servicio se pueden consultar en el portal de Internet www.telcel.com o en www.idealcel.com. Ingresa a la página y selecciona la liga de productos y servicios, da clic en planes de Renta Mensual donde encontraras los pasos a seguir.

Consideraciones importantes

- Aplica únicamente para líneas contratadas en Plan Tarifario
- Cualquier servicio adicional tendrá un costo de acuerdo a las tarifas vigentes al momento de requerirlo
- El servicio se renueva automáticamente
- Los límites de las coberturas y números de eventos de las asistencias son de acuerdo a lo establecido en las condiciones generales del seguro, que podrás validar en la página www.telcel.com
- Seguros Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V. entregará un vale por el importe del valor comercial menos el deducible y depreciación para canje por un Equipo terminal en los CACs de Telcel

CASA (*2272)

*CASA es un Servicio Complementario que presta Telcel que te provee de una póliza de seguro la cual cubre emergencias que puedan ocurrir en tu casa, además de brindarte apoyo técnico especializado y profesional.

Para contratarlo marca el *2272 SEND.

Ofrece protección para casos de emergencia en el hogar con técnicos especializados como:

Incendio de Contenidos

Asegura los bienes muebles (sala, comedor, recámara) de eventualidades como: incendio, rayo y explosión; con una suma asegurada determinada más un deducible.

Gastos Extraordinarios

En caso de que tu hogar se incendie parcial o totalmente, te ofrece el pago de rentas y/o la mudanza para vivir por un período de 4 (cuatro) meses en otro inmueble o con un límite determinado.

Servicios de emergencia en el hogar

Ofrece mano de obra con un límite determinado por evento sin deducible (hasta 2 eventos al año) en servicios como:

Plomería

Atiende fugas de agua ocasionados por accidentes caseros o fallas que por su magnitud puedan ocasionar daños a otras partes del inmueble.

Electricidad

Resuelve cualquier problema de cortos circuitos ocasionados por algún accidente casero o alguna falla en el inmueble, que del mismo impida la iluminación.

Cerrajero

En caso de inutilización accidental de la chapa, así como por la pérdida, extravío u olvido de las llaves, se reparará o abrirá la cerradura (Sólo en las puertas principales de acceso al inmueble).

Vidriería

Cambio de cristales rotos en puertas y ventanas ocasionados por accidente o robo (Sólo cristales exteriores).

Carpintería

Reparación de puertas exteriores de madera ocasionadas por robo o accidente.

Nota: Aplica únicamente para líneas contratadas en Plan Tarifario.

Atención en siniestros

1. ¿Qué hacer en una situación de emergencia en el hogar?

En cualquier situación de emergencia en el hogar llame en primera instancia al *2272 (sin costo de Tiempo Aire).

Le comunicamos que cuando usted solicite el servicio de emergencia en el hogar, tendrá que proporcionar el domicilio que aparece en tu estado de cuenta, al mismo tiempo que se asignará una clave de autorización del servicio, misma con la que se identificará el prestador del servicio que acuda para atender tu emergencia.



CÍRCULO AZUL

Aviso

Telcel se reserva en todo momento el derecho de modificar los Términos y Condiciones del Programa Círculo Azul, que a continuación se transcriben. De igual manera se reserva el derecho de suspender, dar por terminado o reiniciar el Programa Círculo Azul en cualquier momento.

Los Puntos del Programa Círculo Azul son propiedad de Telcel, por lo que no tienen ningún valor monetario, ni pueden ser intercambiados por efectivo.

El Programa Círculo Azul tiene como finalidad, el otorgar recompensas y beneficios a los Clientes de Telcel que cuentan con un plan tarifario, por lo que no se les podrá requerir ningún pago para poder participar en el mismo.

Los términos antes señalados, cuando sean empleados con mayúscula la inicial, tendrán la definición que a los mismos se les asigna, sin perjuicio de que sean utilizados en plural o singular o de cualesquiera otros términos que se señalen a lo largo del presente documento.

Definiciones

Para los efectos del presente capítulo, se entenderá por:

Programa Círculo Azul Telcel: Es un programa de lealtad, mediante el cual Telcel ofrece a sus Clientes de plan tarifario como recompensa por su constancia, trayectoria y pago puntual, la acumulación de Puntos (según se definen más adelante), mismos que pueden ser canjeados por bienes o servicios de Telcel, u otras promociones que Telcel tenga disponibles para canje de Puntos. Lo anterior en todo momento estará sujeto a lo establecido en el presente documento.

Puntos: Son los beneficios que los Clientes recibirán por cada peso facturado antes de IVA, recibirá un Punto. Lo anterior, conforme a las reglas de aplicación que se detallan en el presente capítulo.

Puntos de Renta Mensual: Son aquellos Puntos que el Cliente genera por el simple hecho de pagar el monto de la renta mensual correspondiente al Plan que tenga contratado, tal y como se detalla en el presente capítulo.

Puntos Excedentes: Son aquellos Puntos que el Cliente genera en su factura por otros consumos diferentes a la renta mensual, que en forma enunciativa más no limitativa, pueden ser minutos adicionales al Plan contratado, Mensajes 2 vías, Servicios de Valor Agregado, Servicios de Larga Distancia Nacional, Internacional o Mundial, etc.

Puntos del Periodo: Es la suma de los Puntos de Renta Mensual y los Puntos Excedentes que se generen durante el periodo de facturación del mes inmediato anterior correspondiente, salvo los supuestos que se mencionan en el presente capítulo.

Puntos por Promoción: Son aquellos Puntos adicionales que Telcel podrá poner a disposición del Cliente, sujeto al cumplimiento de ciertas condiciones. Cabe mencionar que será decisión de Telcel el ofrecer en cualquier momento los Puntos por Promoción.

Bono de Antigüedad: Es un beneficio que Telcel otorga a sus Clientes en forma anual por permanecer como tal. Dicho bono se otorgará de forma automática a los Clientes y aparecerá en la factura correspondiente al periodo inmediato posterior al aniversario de la firma de su contrato. Dicho Bono de Antigüedad se otorgará a los Clientes conforme a la siguiente tabla:

Año	Puntos Asignados
1°	1000
2°	2000
3°	3000
4°	4000
5°	4000
6°	4000
7°	7000
8°	7000
9°	7000
10°	10000
11°	10000
12°	10000
13°	13000
14°	13000
15°	13000
16°	16000
17°	16000
18°	16000

Puntos Disponibles: Es la suma de Puntos del Periodo, Puntos por Promoción y Bono de Antigüedad que acumule el Cliente y que puede utilizar en el momento que quiera.

Puntos por Vencer: Son aquellos Puntos cuya caducidad para ser canjeados se aproxime; dichos Puntos se detallarán en la factura del Cliente.

Puntos Vencidos: Son aquellos Puntos que ya caducaron y el Cliente no utilizó, ni podrá hacer uso de los mismos.

Clientes Morosos: Son aquellos Clientes que tengan un adeudo con Telcel, o que hayan realizado sus pagos fuera del plazo establecido en la factura correspondiente.

Membresía Círculo Azul Telcel: El usuario podrá descargar la membresía desde el Equipo terminal enviando un mensaje de texto a la marcación 22985 con la palabra ALTA. La vigencia de la membresía es de 1 año a partir del día que se realiza la descarga. El costo por descarga realizada es de \$5.04 IVA incluido.

¿Quiénes pueden formar parte del Programa Círculo Azul?

Podrán formar parte del Programa Círculo Azul:

- Aquellos Clientes que hayan contratado bajo los Planes tarifarios válidos para Círculo Azul, ya sea mediante la firma de un contrato con Plazo Forzoso (Adéndum)
- Aquellos Clientes que tengan contratado uno de los Planes válidos para Círculo Azul, bajo la modalidad de Plazo Libre

** Recuerda, los Planes que hayan sido comercializados en el pasado por Telcel, y se encuentre activo por algún Cliente, podría también formar parte del Programa Círculo Azul, por lo que el Cliente deberá de solicitar mayor información, ya sea directamente en el CAC o CAT a la marcación *111.*

Para formar parte y mantenerse dentro del Programa Círculo Azul, así como para poder canjear los Puntos, el Cliente deberá mantenerse al corriente en el pago de todas las facturas que Telcel le emita en relación con la prestación de los servicios de telefonía celular. Lo anterior en el entendido que si el Cliente cuenta con más de un (1) contrato a su nombre, todas las facturas correspondientes a nombre de dicho Cliente deberán estar al corriente de pago para poder canjear los Puntos correspondientes a cualquiera de sus cuentas.

¿Quiénes no pueden formar parte del Programa Círculo Azul Telcel?

- a) Aquellos Clientes que tengan contratado cualquiera de los Planes que Telcel comercializa y que estos sean administrados por el corporativo de Telcel, específicamente por la Gerencia de Clientes Corporativos y la Gerencia de Clientes Empresariales para Región 9 y la Subdirección de Ventas Corporativas y Nuevos Productos para Regiones 1 a 8
- b) El Cliente que cambie su plan Tarifario Círculo Azul a cualquier otra modalidad no válida para el programa Círculo Azul (Sistema Amigo, Corporativo, Planes no válidos para Círculo Azul, etc), perderá todos los Puntos generados dentro del plan masivo y dejará de participar en el Programa Círculo Azul
- c) Aquellos Clientes que tengan una línea Telcel operando bajo el sistema Prepago (Sistema Amigo), planes corporativos y algunos planes de datos puros
- d) El Cliente que cancele su plan masivo Círculo Azul, perderá todos los Puntos generados dentro del plan masivo y dejará de participar en el Programa Círculo Azul

**Recuerda: Entre otros, algunos de los planes no válidos para el programa Círculo Azul son:*

- Plan “Haz tu Equipo”
- Plan Seguridad
- Plan PBX
- Plan Telemetría
- Plan Conmutador
- Plan Distribuidor
- Plan Residencial
- Plan PDA
- Plan SMS
- Plan TUN Datos
- Planes GPRS
- Planes transmisión datos
- Plan apoyo
- Plan enlace
- Plan GSM óptimo datos
- Plan Radiomovil
- Plan empleado
- Algunos planes de datos puros
- Planes corporativos

Acumulación de Puntos

Los Clientes que sean parte del Programa Círculo Azul, recibirán de forma mensual un Punto por cada \$1.00 (Un Peso 00/100 M.N.) antes de IVA., que consuman dentro de su periodo de facturación.

En los casos en que la cantidad facturada en pesos incluya centésimos, se aplicará la regla del redondeo de la siguiente forma: (i) cuando los centésimos sean menores a \$0.49 (cuarenta y nueve centavos), disminuirá al número inmediato inferior; y (ii) cuando los centésimos sean \$0.50 (cincuenta centavos) o más, se incrementará al número inmediato superior.

Adicionalmente a los Puntos de Renta Mensual que el Cliente reciba, también podrá, en su caso, recibir una determinada cantidad de Puntos Excedentes originados durante el mes de la factura que corresponda (ejemplo: Si el usuario, adicionalmente a su renta mensual, consumió \$300.00 (trescientos pesos 00/100 M.N.) en servicios diversos, sin tomar en cuenta el IVA. correspondiente, entonces el usuario recibirá 300 Puntos Excedentes, al momento de pagar su factura).

Dentro de la factura del usuario se establecerá el rubro de Puntos Disponibles que comprende: (i) los Puntos del Periodo; (ii) Puntos por Promoción (en caso de haberlos) y (III) Bono de Antigüedad (en caso de haberlo).

Los Puntos Disponibles podrán ser utilizados únicamente por el Cliente y podrán ser canjeados en cualquier momento por: (i) Renovación de contrato con cambio de equipo, (ii) Amigo Kit, (iii) Paquetes de Tiempo Aire, (iv) Módem USB Telcel, (v) Amigo chip, (vi) Cupones de American Express y cualquier otra futura promoción y/o alianza que se encuentre disponible en el momento del canje, de acuerdo con la promoción vigente.

**Recuerda: Los Puntos son acumulables, pero en ningún momento podrán ser intercambiables o transferibles a otras líneas telefónicas que el Cliente tenga contratadas. Asimismo, las cantidades antes mencionadas no aplican con el IVA incluido. Los ejemplos que anteriormente se mencionan, no son de carácter obligatorio para Telcel y se deberán de entender de forma meramente explicativa.*



Conceptos que no generan Puntos

A continuación se mencionan los conceptos que no generarán Puntos, aun cuando los mismos hayan sido pagados por el Cliente:

- a) Cargos Moratorios y/o penalidades
- b) Cargos por gastos de cobranza
- c) Impuestos
- d) Cargos no reconocidos por el Cliente y no comprobables para Telcel
- e) Depósitos en garantía
- f) Cargos por establecimiento y renovación anual de Fianzas

Clientes Morosos

En caso de que un Cliente participante del Programa Círculo Azul se convierta en Cliente Moroso, la obtención y disposición de Puntos, se sujetará a las siguientes condiciones:

A partir de la fecha de corte de la factura que haya sido adeudada por el Cliente, contará con 59 días naturales, en los que podrá continuar obteniendo Puntos; sin embargo, no podrá hacer uso de éstos ni de los que hubiese acumulado con anterioridad, hasta en tanto no liquide la totalidad del adeudo que tenga con Telcel.

Una vez transcurrido el plazo de 59 días naturales al que se refiere el párrafo anterior sin que el Cliente Moroso hubiese liquidado la totalidad de su adeudo, es decir, a partir del día 60 después del corte de la factura que dio origen al adeudo, dicho Cliente dejará de obtener Puntos.

En caso de que el Cliente Moroso no liquide su adeudo y se cancele la línea, perderá la totalidad de los Puntos Disponibles, sin opción a recuperarlos.

Por el contrario, en caso de que el Cliente pague la totalidad de su adeudo previo a que la línea sea cancelada, tendrá el derecho de mantener los Puntos Disponibles con los que contaba.

Canje de Puntos

Es requisito indispensable que el Cliente se encuentre al corriente en el pago de todas las facturas que Telcel emita a su nombre por uno o varios contratos, para poder solicitar el canje de Puntos en cualquiera de ellos.

En ningún momento los Puntos podrán ser canjeables por dinero, ni aplicables al pago de saldos por concepto de servicios de telefonía móvil

No existe un puntaje mínimo para canjear, en el entendido de que el Cliente debe tener los puntos que superen o igualen al puntaje de canje requerido por el producto que le interesa. En caso de que el Cliente no cuente con la totalidad de los Puntos que se requieran para dicho producto, Telcel podrá recibir del Cliente algún pago en efectivo (más IVA), con el objeto de que éste complete el valor del producto que se pretende adquirir a excepción de

Paquetes de Tiempo Aire y Cupones American Express, los cuales deben ser cubiertos con el total de puntos requeridos.

Telcel entregará una constancia de canje que especificará los Puntos correspondientes al producto y/o servicio disponible que está adquiriendo el Cliente simultáneamente a la entrega del producto y/o servicio que el usuario haya adquirido.

En caso de que un Cliente decida canjear sus Puntos en una Región distinta a la que él pertenezca, le serán aplicadas las promociones vigentes en su Región de origen.

Los Puntos Disponibles que el Cliente obtenga mensualmente, los podrá utilizar en el momento que desee, (aplicarán las promociones vigentes para estos casos).

1. El canje de Puntos se podrá realizar:

- a) En cualquier CAC y se podrán canjear los Puntos por (i) Renovación de contrato con cambio de equipo. (ii) Amigo Kit; (iii) Paquetes de Tiempo Aire; (iv) Módem UBS Telcel; (v); Amigo Chip, (vi) Cupones de American Express
- b) En cualquiera de los DAT de Telcel facultados para realizar el trámite requerido, dentro del horario de atención a clientes establecido. El Cliente podrá realizar el canje de puntos en Renovación de contrato con cambio de equipo

Lo anterior sin perjuicio de que Telcel posteriormente pueda ampliar los lugares de canje de Puntos. Durante los 5 días hábiles señalados en el párrafo anterior, los Puntos quedarán reservados y no podrán ser utilizados por el Cliente. Si durante esos 5 días hábiles de validación el Cliente decide cancelar la operación de canje con el Distribuidor, deberá solicitarlo personalmente y al mismo Distribuidor, en cuyo caso los Puntos le serán devueltos. En caso de que el Cliente tenga Puntos Vencidos, estos ya no podrán ser utilizados.

Será indispensable para llevar a cabo el canje de Puntos, que el Cliente presente una identificación oficial con fotografía, como (i) Credencial del IFE; (ii) Cédula Profesional; (iii) Pasaporte; (iv) Licencia de Conducir; entre otras, así como su Tarjeta de Membresía, de lo contrario no podrá realizarse el canje de Puntos.

En caso de que la línea del Cliente se encuentre en proceso de aclaración, no se podrá hacer uso de los Puntos, hasta que la aclaración haya sido finalizada.

Vigencia de Puntos

Los Puntos adquiridos por el Cliente bajo el Programa Círculo Azul, tendrán una vigencia de 24 meses que comenzará a contar a partir de que cumplan 12 meses en región 9 y 18 meses en regiones 1 a 8. Sin embargo, en caso de que Telcel de por terminado el contrato de prestación de servicios por causas imputables al Cliente, los Puntos vencerán en el momento en que se de dicha terminación.

Para el canje, Telcel aplicará en primera instancia aquellos Puntos que se encuentren más próximos a su vencimiento.

El Cliente tendrá 5 meses para reclamar alguna discrepancia en su estado de puntos, después de este tiempo no se podrán realizar ajustes a los puntos recibidos en cada periodo.

Información de Puntos

Los Clientes podrán conocer información de los puntos del Programa Círculo Azul, de las siguientes formas:

1. Asistiendo al CAC
2. Solicitando información a cualquier DAT facultado para dichos efectos
3. Dentro de la página www.telcel.com seleccionando la opción Mi Telcel o en www.telcel.com/azul seleccionando la opción Consulta tus puntos
4. Marcando desde su equipo celular *111
5. A través del estado de cuenta que recibe el Cliente mensualmente
6. A través de la SIM Card (chip) a partir de la versión V3

Vigencia del Programa Círculo Azul

El Programa Círculo Azul tendrá una vigencia indefinida, sin perjuicio de que Telcel pueda darlo por terminado cuando lo estime conveniente, previo aviso al Cliente de 30 (treinta) días naturales de anticipación a la fecha de terminación.

En caso de que Telcel decida dar por terminado el Programa Círculo Azul, el Cliente podrá canjear sus Puntos Disponibles dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a que haya sido notificado por Telcel sobre la cancelación del Programa Círculo Azul. Una vez terminado el Programa Círculo Azul y transcurrido dicho plazo, los Puntos Acumulados con que hubiere contado el Cliente, se tendrán por vencidos.

Otros Informes

Los Clientes podrán obtener mayor información sobre el Programa Círculo Azul, marcando desde su celular Telcel a la línea telefónica de atención a clientes: *111

La garantía de los productos adquiridos con Puntos quedará sujeta a los términos y condiciones establecidos en la póliza de garantía otorgada por el proveedor del producto que se adquiera.

Si por cualquier razón el Cliente cambia de Región, además del correspondiente cambio de número de cuenta y número de línea telefónica, tendrá que solicitar la transferencia de sus puntos en cualquier CAC de la nueva región, hasta 60 días posteriores a la cancelación de la cuenta anterior, de lo contrario el Cliente perderá sus puntos.

Telcel podrá incluir de tiempo en tiempo productos o servicios disponibles para canje dentro de los términos y condiciones presentes a través de anexos o de cualquier otra forma en la que Telcel estime conveniente, para lo cual informará al Cliente para su consulta a través de la página web www.telcel.com/azul

Telcel se reserva el derecho de cancelar o modificar en cualquier momento el Programa Círculo Azul, incluyendo sin limitar el catálogo de productos y servicios canjeables por Puntos. En caso de que el Programa Círculo Azul sea modificado, Telcel dará a conocer al Cliente dichas modificaciones a través de su página www.telcel.com/azul.

En caso de no ser posible la entrega de algún producto o servicio previsto en el Programa Círculo Azul, Telcel se reserva el derecho de reemplazarlo por otro de valor igual o similar.

La participación del Cliente en el Programa Círculo Azul implica el conocimiento y aceptación del Cliente a los términos y condiciones previstos en este capítulo.



FACTURACIÓN

Al momento de contratar los servicios bajo el sistema de Pospago, Telcel asignará al Cliente un ciclo de facturación mensual, cuya primera fecha de corte, en algunas ocasiones, puede resultar muy cercana a la fecha de contratación de los servicios. A partir de ésta, los cortes y pagos que se lleven a cabo de forma mensual en los mismos días, ejemplo:

Fecha de Contratación	Fecha de corte del Ciclo de Facturación Asignado al Cliente	Fecha de Emisión de la Primera Factura
29 de julio	Día 5 de cada mes	5 agosto

Debido a lo anterior en la primera factura que recibas, Telcel te facturará la parte proporcional del Cargo Fijo Mensual correspondiente al Plan Tarifario contratado por los días que tuviste servicio y hasta el primer corte de facturación, además de que aparecerá el cobro completo del Cargo Fijo Mensual correspondiente al mes siguiente, ya que los planes tarifarios se pagan por adelantado.

Telcel te enviará de manera mensual la factura en la cual se incluirá el Consumo Conocido a la fecha de corte, desglosando, entre otros, los siguientes conceptos: (a) los Cargos Fijos Mensuales correspondientes al Plan Tarifario y a los Servicios Complementarios contratados por el Cliente; (b) Cargos Adicionales por el uso de eventos no incluidos en el Plan Tarifario y/o Servicios Complementarios contratados; (c) Cargos Adicionales por la utilización de Servicios Disponibles, la cual te será entregada a vuelta de correo o mensajería especializada en el domicilio que hayas señalado para tales efectos en el Contrato correspondiente. También puedes consultar previo registro en el sitio Mi Telcel, la factura.

La factura está compuesta por tres partes: (i) Factura Fiscal, (ii) Talón de Pago y (iii) el Estado de Cuenta.

La Factura Fiscal

En la que se incluye el monto a pagar, así como los impuestos que le son aplicables y los datos fiscales tanto de Telcel como del Cliente, así como los demás requisitos que según las autoridades competentes se requieren para poder utilizarla como deducible de impuestos.

Talón de pago

Este sirve para que en caso de que pagues en ventanilla de cualquier CAC de Telcel o en el banco, lo presentes en la caja respectiva. Si pagas en alguna sucursal bancaria, asegúrate de que el cajero anote la línea de captura que viene marcada en el talón de pago de la institución bancaria donde estés realizando el pago.

Estado de cuenta

En él encontrarás cada uno de los cargos facturados al Cliente por los diferentes servicios utilizados, la fecha de corte que tienes asignada, los pagos que realizaste en dicho período de facturación, el importe a pagar, así como el saldo anterior y el actual. Asimismo, encontrarás el detalle de las llamadas de Larga Distancia Nacional, Internacional y Mundiales que hayas realizado, especificando su duración y el número al cual se hizo la llamada, así como los cargos de Roaming aplicables para el mismo periodo.

En caso de que quieras recibir en tu factura el detalle de las llamadas locales que hayas realizado, deberás solicitarlo expresamente como Servicio Complementario y deberás cubrir el Cargo Fijo Mensual aplicable a dicho servicio. En el caso de llamadas telefónicas que hayas recibido en dicho período, Telcel no está obligada a proporcionarte el número telefónico del que dichas llamadas se originaron.

Cargos No Reconocidos

En los casos en que el Cliente no reconozca algún cargo en su factura, deberá acudir a un CAC Telcel, a fin de presentar la solicitud de aclaración correspondiente. Telcel deberá verificar el origen del cargo y en caso de que la aclaración resulte procedente a favor del Cliente y los importes de los cargos hayan sido previamente pagados, Telcel le dará al Cliente las siguientes opciones para el reembolso de los mismos: i) Que la cantidad pagada sea acreditada y considerada como saldo a favor para la factura del mes siguiente; (ii) realizar la acreditación con bonificación a la tarjeta de crédito registrada en sistema para cargos recurrentes; y/o (iii) la devolución en efectivo a través de Instituciones Bancarias en las cuales Telcel en ese momento tenga convenio.

En el caso que el cargo no reconocido no haya sido pagado previamente y la aclaración resulte procedente a favor del Cliente, Telcel realizará una acreditación del mismo directamente aplicable al saldo vigente y que podrá ser visualizada en la factura del mes siguiente.

En las solicitudes de aclaración de cargos no reconocidos, que por su naturaleza Telcel deba realizar una investigación detallada solicitando incluso información y apoyo a áreas internas de la empresa, el tiempo de respuesta de la aclaración será de hasta 15 días hábiles. Es importante considerar adicionalmente hasta 10 días hábiles correspondientes al tiempo que lleva el trámite administrativo para la acreditación del importe reclamado.

LUGARES PARA REALIZAR EL PAGO DE TU FACTURA
Formas de Pago

1. Pago en Efectivo. - El Cliente podrá optar por realizar el pago de su factura mediante el pago en efectivo o cheque, en los CACs, DATs, o en las redes de sucursales bancarias autorizadas, así como en diversos establecimientos comerciales que se encuentran autorizados por Telcel para recibir dichos pagos, mediante la presentación de la factura. La red de instituciones bancarias autorizadas y los comercios son los siguientes:

Bancos	Comercios
<ul style="list-style-type: none"> • BBVA Bancomer • HSBC • Santander • Scotiabank - Inverlat • Banorte • IXE • Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V. • Bajío • CiBanco • Banamex 	<ul style="list-style-type: none"> • Sears • Sanborns • OXXO • Telecom • 7eleven

En caso de que realices tu pago con cheque y éste sea devuelto por parte de la institución bancaria respectiva, además de quedar obligado al pago inmediato del monto de la factura adeudada, deberás cubrir adicionalmente a Telcel el 20% (veinte por ciento) del monto del cheque devuelto, más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, por concepto de pena convencional, de tal manera que Telcel pueda sufragar los gastos y comisiones que las instituciones bancarias cobran por dichas acciones.

2. Cargo automático a Tarjetas de Crédito aceptadas por Telcel. - Para estos efectos deberás proporcionar a Telcel los datos de la tarjeta de crédito de las instituciones crediticias (Visa, Master Card o American Express*) a la cual deseas que dichos cargos se realicen y, deberás otorgar autorización expresa para que Telcel realice dichos cargos de manera mensual.

Bajo esta opción es responsabilidad del Cliente contar en todo momento con el crédito suficiente para cubrir los cargos correspondientes, por lo que en caso de que Telcel intente realizar dichos cargos y la institución de crédito o bancaria los rechace por falta de crédito, o porque la tarjeta fue cancelada o sustituida se considerará como falta de pago imputable y por lo tanto deberás cubrir de inmediato el monto adeudado, proporcionando otra tarjeta de crédito como medio de pago o utilizando cualquier otra forma de pago que Telcel tenga disponible.

** La incorporación y aceptación de la tarjeta está en función de las políticas de uso de su banco emisor.*

3. Mediante cargo recurrente a una cuenta de cheques, o tarjeta de débito (Domiciliación).- Para solicitar la domiciliación de tu línea móvil a tu cuenta de cheques o tarjeta de débito**. Para el caso de domiciliación de cuenta de cheques, deberás acudir a un CAC y mostrar un estado de cuenta donde se refleje tu CLABE interbancaria o bien si decides pagar mediante tarjeta de débito deberás mostrarla para solicitar la aprobación bancaria respectiva, los bancos que podrás realizar este tipo de pago son los siguientes:

- Banamex
- BBVA Bancomer
- Afirme
- Banca Mifel
- Banorte
- Banjercito
- Banregio
- Bajío
- HSBC
- Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V.
- Interacciones
- Invex
- Banco Santander
- Ixe Banco
- Scotiabank Inverlat

** *La incorporación y aceptación de la cuenta de débito está en función de las políticas de uso de su banco emisor.*

4. Pago por teléfono con cargo a tarjeta de crédito marcando *111.- Se realiza el cargo a la tarjeta de crédito que autorices, el cargo se hace de manera manual y por única ocasión.

**No aplica en líneas de región 1 a 8.*

5. Pago con tarjeta de crédito por Internet en el portal www.telcel.com

Telcel ha puesto a disposición de sus Clientes dentro del sitio www.telcel.com el portal de Atención a Clientes en Línea que permite administrar tu Telcel desde la comodidad de tu laptop o PC, ya sea que cuentes con un Plan de Renta Mensual o te encuentres en la modalidad de prepago, es decir bajo el Sistema Amigo; podrás realizar el pago de tu factura o recargar saldo de manera fácil y segura.

Telcel ha implementado el pago de factura bajo el sistema 3DSecure; es un Sistema de Seguridad para evitar fraudes a nuestros usuarios, el cual solicita una clave especial para pagos por Internet. Si el usuario no cuenta con ella, automáticamente se mostrará una pantalla del banco emisor de su tarjeta para que ingrese algunos datos de su último estado de cuenta y así pueda realizar sus pagos de forma segura. Este sistema de seguridad sólo aplica si el banco emisor de la tarjeta de crédito cuenta también con autenticación de 3DSecure.

Entra a la página de Telcel e ingresa al sitio Mi Telcel y empieza a disfrutar de las ventajas que tenemos para ti. Siguiendo unos sencillos pasos podrás realizar el pago de tu factura como la recarga de saldo de manera muy rápida y segura.

Notas:

Podrás solicitar por escrito cambios en el medio o la forma de pago y Telcel podrá o no aceptar dichos cambios dependiendo del análisis crediticio que se efectúe y demás factores que Telcel considere en su momento. Por su parte, Telcel podrá en todo momento, modificar los medios y la forma de pagos aceptados, debiendo notificar oportunamente al Cliente dicha situación.

En cualquier caso, Telcel no requerirá al Cliente requisitos o garantías complementarias o adicionales a los solicitados en la contratación inicial, independientemente del medio de pago de que se trate (pago en efectivo o tarjeta de crédito), a menos que el Cliente haya incumplido con anterioridad con alguna de las obligaciones de pago.



PRINCIPIOS GENERALES DE LA FACTURACIÓN DE TELCEL

- Los servicios de voz utilizados por el Cliente (Servicio Local, Servicios de Larga Distancia o Roaming), se cobran conforme a la tarifa aplicable por minuto o fracción de minuto redondeado al minuto siguiente
- Sólo se facturarán aquellas llamadas que sean completadas. Se consideran llamadas completadas aquellas llamadas que logren establecer comunicación con el destino final, sin importar que sea a través de un tono de fax o sistema de buzón de voz. Por tal motivo en las llamadas en las que el destinatario no conteste o el número al que llames esté ocupado, no serán consideradas como llamadas completadas y por lo tanto no te serán facturadas
- Una vez que la llamada se establezca y sea considerada como completada, se iniciará la contabilización de su duración efectiva a partir de que el Cliente oprimió la tecla SEND y se terminará de contabilizar cuando cualquiera de las partes involucradas decida terminar la llamada o se interrumpa la llamada por algún motivo ajeno a éstas y no imputable a Telcel
- Por lo que respecta al cobro de los servicios de datos, éstos se realizan en dos modalidades: (i) el cobro a granel o como servicio disponible; esto es, se cobra por kilobytes utilizados; determinando cada 24 (veinticuatro) horas los kilobytes consumidos; y (ii) mediante la contratación de un Plan Tarifario de megabytes con servicio complementario, en el que por el pago de un Cargo Fijo Mensual consumes una cantidad preestablecida de datos y; en el supuesto de que excedas los bytes incluidos se cobrarán como cargos adicionales determinando la cantidad de kilobytes consumidos cada 24 (veinticuatro horas)



SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

Telcel está facultada de conformidad con los términos del Contrato para suspender al Cliente la prestación de los servicios que ofrece en caso de que se verifiquen los siguientes supuestos:

- a) No cubrir, por cualquier causa, el importe de la factura mensual en la fecha de pago respectiva
- b) Que cualquier otra línea que tengas contratada con Telcel tenga adeudos
- c) Que el Equipo terminal no esté debidamente homologado
- d) Por notificación que se realice a Telcel en caso de robo o extravío del Equipo terminal
- e) Por exceder el Límite de Consumo Mensual convenido en el Contrato
- f) La falta de localización del Cliente
- g) Cualquier otra causa que te sea imputable y que presumiblemente ilícita la prestación de los servicios
- h) Por realización de Prácticas Prohibidas y/o cualquier otro acto ilícito; Se consideran Prácticas Prohibidas, la realización de cualquiera de los supuestos siguientes: (i) la comercialización de cualquier servicio, sin la autorización correspondiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y sin el consentimiento previo y por escrito de Telcel; (ii) cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales, que mediante el título legal correspondiente emitido por la Secretaría de Comunicaciones y Transportes tengan la calidad de concesionarios o permisionarios de servicios de telecomunicaciones; (iii) cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado, ya sea este local o de Larga Distancia Nacional o Internacional; (iv) la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a usuarios de la red de Telcel evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios autorizados para la terminación de dichas llamadas; (v) el envío de mensajes y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de Telcel o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso; (vi) el envío de mensajes o transmisión de datos en general, susceptible de ser interpretado por un Equipo Terminal como audio, texto, gráficos, imágenes, video o la combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico o Terminal como audio, texto, gráficos, imágenes, video o la combinación de ellos, ya sea individual o masivo, cuyo contenido sea de carácter mercadotécnico ó publicitario y no hubiese sido previamente autorizado por los usuarios a los que se encuentre destinado dicho mensaje o transmisión; y (vii) cualquier otro acto prohibido por las leyes
- i) Que Telcel detecte que la línea sea empleada a través de un Equipo terminal distinto a aquel señalado en la carátula del Contrato o en la constancia de cambio de Equipo terminal respectivo

El hecho de que Telcel suspenda los servicios al Cliente por cualquiera de las causas antes mencionadas, no significa que el Contrato celebrado con Telcel quede cancelado, y por lo tanto, el Cliente deberá continuar cumpliendo con sus obligaciones derivadas de dicho Contrato, incluyendo las de pago por concepto del Cargo Fijo Mensual y demás cantidades que se generen por consumos y servicios utilizados, hasta la terminación del Contrato respectivo. En caso contrario, Telcel estará facultado para terminar el Contrato en forma anticipada y cobrar la pena convencional que se haya estipulado en el Contrato por concepto de dicha terminación.

INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

En los casos que se interrumpa el servicio en forma general, por un plazo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas, Telcel ajustará el cargo fijo mensual respectivo y bonificará al Cliente en la factura que corresponda, la parte del cargo fijo mensual correspondiente al tiempo en que dure la interrupción en un plazo que no excederá de 45 (cuarenta y cinco) días naturales contados a partir de la última facturación mensual, aún y cuando se deba a caso fortuito o de fuerza mayor, salvo en los casos de suspensión justificada del servicio, lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Contrato.



La Portabilidad Numérica es el derecho que otorga a los Clientes la posibilidad de cambiar de proveedor de telefonía sin incurrir en la pérdida del número que tiene adjudicado. Entre sus efectos está el fomento de la competencia entre operadores y el derecho de los Clientes para escoger al operador que mejor satisfaga sus necesidades. Su instrumentación en México data de julio de 2008, es un trámite que no tiene costo para los Clientes.

Es importante que el Cliente tenga presente que por la Resolución por la que el Pleno de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, modifica las Reglas para Implementar la Portabilidad de Números Geográficos y No Geográficos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de febrero de 2011, establece, que:

La Portabilidad sólo aplicará en los siguientes casos:

- Del Servicio Local Fijo al Servicio Local Fijo dentro de la misma ASL
- Del Servicio Local Móvil al Servicio Local Móvil dentro de la misma ASL y bajo la misma modalidad de contratación con el proveedor donador (El que llama paga –CPP- o El que recibe paga –MPP-)
- De un Servicio No Geográfico al mismo Servicio No Geográfico
- Del Servicio de Acceso a la Red Pública Telefónica que proporcionan las redes del Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas, al Servicio Local Móvil bajo la modalidad de contratación “El que recibe paga” (“MPP”), dentro de la misma ASL

Es importante comentar que la Comisión Federal de Telecomunicaciones, en términos del Plan de Numeración es la encargada de administrar de manera eficiente el recurso limitado de la Numeración, ésta se asigna en bloques de millares en dos modalidades: (i) MPP a “El Que Recibe Paga” es decir el usuario que recibe la llamada absorbe el costo por la originación y terminación de la llamada; (ii) CPP “El Que Llama Paga”, en el entendido que el usuario que realiza la llamada absorbe los costos por la originación de la llamada, al usuario que la recibe no se le originará ningún cobro siempre y cuando se encuentre en el área de servicio local (ASL) de contratación. Por lo anterior, en caso que un Cliente desee cambiar la modalidad de contratación, es decir de un CPP a un MPP, podrá hacerlo, pero se le asignará un nuevo número; y (iii) en los casos en que un usuario proveniente de una empresa de Servicio Móvil de Radiocomunicación Especializada de Flotillas, desee portar su número a Telcel, éste podrá hacerlo bajo la modalidad MPP.

FIGURAS PRINCIPALES DE LA PORTABILIDAD

Suscriptor: Persona que mantiene la titularidad de la relación contractual con el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones (PST) ya sea en Pospago o en Prepago.

ABD: Administrador de la base de datos: gestiona, verifica y valida el Proceso de portabilidad y en el caso de Prepago proporciona el NIP necesario para portar.

PD: Proveedor Donador. Empresa que provee los servicios antes del Proceso de Portabilidad, es decir quien cede el (los) número (s) o Cliente.

PR: Proveedor Receptor. Empresa hacia la cual se transfieren el (los) número (s) como resultado del Proceso de Portabilidad, es decir, quien recibe el número o Cliente.

CONDICIONES GENERALES

La presentación de la solicitud de Portabilidad por parte del suscriptor implica su consentimiento de terminar la relación contractual con el PD respecto de los servicios provistos a través de dicho número telefónico. La terminación de dichos servicios surtirá efecto a partir de la fecha en que se realice de manera efectiva la Portabilidad del número.

Sin embargo, si existe una relación contractual con plazo forzoso el Suscriptor deberá cumplir con los adeudos, según los términos del Contrato que haya celebrado con el PD.

El Proceso de Portabilidad en Pospago debe realizarse aún y cuando el Suscriptor y PD tengan obligaciones contractuales pendientes como puede ser: la devolución de equipos propiedad del PD, pago de cargos pendientes y penalizaciones que se deriven en caso de cancelación anticipada.

REQUISITOS DE PORTABILIDAD

Suscriptor	Requisitos
Suscriptores Pospago (Persona Física)	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Solicitud de Portabilidad de número, con firma autógrafa del Suscriptor • Última factura pagada a nombre del Suscriptor en la que se detallen los números a portar (con antigüedad no mayor a 10 días naturales contados a partir de la fecha límite de pago) incluyendo el comprobante de pago • En caso de que no tenga fecha de límite de pago, que no tenga antigüedad mayor a 30 días naturales contados a partir del corte o fecha de emisión • Identificación oficial vigente
Suscriptores Pospago (Persona Moral y Entidad Gubernamental)	<ul style="list-style-type: none"> • Formato de Solicitud de Portabilidad de número, con firma autógrafa del Suscriptor • Última factura pagada a nombre del Suscriptor en la que se detallen los números a portar (con antigüedad no mayor a 10 días naturales contados a partir de la fecha límite de pago) incluyendo el comprobante de pago • En caso de que no tenga fecha de límite de pago, que no tenga antigüedad mayor a 30 días naturales contados a partir del corte o fecha de emisión <p>Para suscriptor persona moral adicionalmente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente del Representante Legal • Escritura Pública en la que se otorga el poder con facultades para llevar a cabo actos de administración o poder especial para poder llevar a cabo el Proceso de Portabilidad por parte del representante Legal <p>Para suscriptor Entidad Gubernamental adicionalmente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente del Funcionario • Documentación que acredite que el funcionario cuenta con facultades para realizar procesos de contratación para la adquisición de servicios a nombre de la Dependencia o Entidad Gubernamental

Suscriptor	Requisitos
Suscriptores Prepago	<ul style="list-style-type: none">• Formato de Solicitud de Portabilidad de número, con firma autógrafa del Suscriptor• NIP: Al momento de que el Suscriptor solicita la Portabilidad, el PR solicita al ABD la generación de un NIP, mismo que es enviado al celular del Suscriptor. Dicho NIP será incluido en la Solicitud de Portabilidad

Telcel te informará de forma clara, oportuna y objetiva el Proceso de Portabilidad de tu línea portada con nosotros; para cualquier duda o aclaración puedes llamar a Atención a Clientes vía telefónica, en CAC's, Distribuidores Autorizados y puntos de venta.



De acuerdo a lo previsto con la ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares y su reglamento hacemos de su conocimiento que Telcel es responsable de recabar sus datos personales, del uso que se le dé a los mismos y de su protección.

DATOS PERSONALES QUE RECABA TELCEL

Los datos personales que puede recabar Telcel incluyen (i) nombres, apellidos, domicilios, teléfonos, correos electrónicos, claves del Registro Federal de Contribuyentes, información de formas de pago; (ii) toda aquella información que el usuario le ha proporcionado y/o le proporcione a lo largo de la relación contractual o comercial que establezcan; (iii) aquellos datos propios y relacionados con los servicios que presta Telcel en el cumplimiento de sus obligaciones ya sea con motivo de la prestación del servicio local fijo y móvil, la comercialización de servicios de larga distancia, usuario móvil visitante, servicios adicionales de telecomunicaciones y de valor agregado, servicios administrativos y diversos en general (en lo sucesivo y conjuntamente referidos como los “Servicios”), (iv) información técnica relativa al acceso y/o uso de los Servicios, entre la que se encuentra comprendida el IMEI o número de serie del Equipo terminal, así como la fecha, hora y duración de acceso a servicios de transmisión de datos, y (v) así como cualesquiera otros datos que se recaben de tiempo en tiempo con motivo de la prestación de los Servicios, por ministerio de ley, por mandamiento de autoridad competente o a través de otras fuentes que están permitidas por la ley. Toda información personal que identifica al usuario, revelada de manera directa o por cualquier medio de contacto y/o foro público de conexión en línea, podrá ser recopilada y tratada por Telcel.

La recolección de datos que realiza Telcel es de buena fe y por tal motivo presume que los mismos son verídicos, correctos, completos e identifican al titular que los suministra y/o provee, por lo que es responsabilidad del titular que los datos que éste le proporcione a Telcel cumplan con tales características y se actualicen en la medida que se requiera. De igual forma, Telcel se reserva el derecho de ejercer las acciones que considere pertinentes en caso de falsedad de datos.



¿CON QUÉ FINALIDAD RECABA TELCEL LOS DATOS PERSONALES?

Los datos personales podrán ser tratados y utilizados por Telcel y/o nuestras subsidiarias y/o afiliadas y/o terceros, nacionales y/o extranjeros para llevar a cabo algunas o todas las actividades fundamentales relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones que deriven de la relación contractual y/o comercial que se originen y/o deriven de la prestación de los Servicios como facturación y cobranza; así como actividades accesorias como informar a los usuarios del lanzamiento o cambios de nuevos productos, servicios, promociones y/u ofertas de nosotros y/o de terceros, realizar estudios sobre hábitos de consumo y de mercado, así como para cualquier otra actividad tendiente a promover, mantener, mejorar y evaluar los Servicios.

¿LOS DATOS PERSONALES PUEDEN SER TRANSFERIDOS A TERCEROS?

Telcel podrá transferir los datos personales que haya recibido y/o recolectado y/o llegue a recibir y/o recolectar de sus usuarios a sus subsidiarias y/o afiliadas y/o terceros, ya sean nacionales y/o extranjeros, y/o cualquier autoridad competente que así lo solicite para llevar a cabo las finalidades descritas en el párrafo que antecede. La transferencia de los datos personales del usuario se encuentra limitada a aquellos actos, hechos y/o procedimientos que Telcel requiera implementar a efecto de estar en posibilidad de cumplir con sus obligaciones contractuales, regulatorias y/o comerciales en el curso ordinario de sus operaciones. Si el usuario no manifiesta su oposición para que sus datos personales sean transferidos, se entenderá que ha otorgado su consentimiento para ello.

MEDIOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN U OPOSICIÓN Y REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

Telcel cuenta con los recursos técnicos, materiales y humanos necesarios para asegurar que los datos personales del usuario serán tratados en estricto apego a la legislación aplicable a la protección de datos personales en posesión de los particulares. En cualquier momento, el Usuario tendrá el derecho a solicitar a Telcel el ejercicio de los derechos que le confiere la Ley, así como la revocación de su consentimiento mediante el envío de la solicitud correspondiente por escrito al siguiente correo electrónico datospersonales@telcel.com conforme al “Formulario para Ejercicio de Derechos ARCO y Revocación del Consentimiento” que se encuentra a su disposición en la página web www.telcel.com. Queda entendido que para que Telcel pueda atender correcta y oportunamente cualquiera de las solicitudes a las que se refiere esta sección, la solicitud del titular deberá acreditar su identidad conforme a la información que se especifica en el “Formulario para Ejercicio de Derechos ARCO y Revocación del Consentimiento”; si a discreción de Telcel, la acreditación de identidad del titular o de su representante no se satisface, por cuestiones de seguridad la solicitud se tendrá por no presentada. Nuestra respuesta a su solicitud será enviada dentro del plazo permitido por la Ley y el Reglamento al correo electrónico que el solicitante establezca en el formulario.

El usuario reconoce y acepta que una de las finalidades del tratamiento de sus datos personales es cumplir con sus obligaciones contractuales y/o comerciales que mantiene y/o mantendrá con Telcel, por lo que no podrá cancelar y/u oponerse al tratamiento de datos personales que puedan y/o pudieran afectar y/o restringir el cumplimiento de las mismas.

MODIFICACIONES AL AVISO DE PRIVACIDAD

Telcel expresamente se reserva el derecho, bajo su exclusiva discreción, de cambiar, modificar, agregar o eliminar partes del presente Aviso en cualquier momento. En tal caso, Telcel publicará en el sitio Web www.telcel.com las modificaciones que se le practiquen al Aviso e indicará en la parte superior de la página electrónica de dicho sitio la fecha de última versión del Aviso. En la medida que el usuario no solicite, en los términos antes mencionados, la cancelación y/u oposición de sus datos personales y continúe accediendo y/o utilizando, parcial o totalmente, los Servicios, implicará que ha aceptado y consentido tales cambios y/o modificaciones.

Al proporcionarle sus datos personales a Telcel, el usuario expresamente reconoce y acepta el presente Aviso, según el mismo pueda ser modificado o ajustado de tiempo en tiempo, y otorga su consentimiento para que Telcel proceda con el tratamiento de sus datos personales de la forma que se explica en el presente. Si el usuario no acepta este Aviso, podrá ejercer los derechos que le confiere la Ley, según se describe anteriormente.

Se hace mención que de acuerdo con el Contrato que suscriba el Cliente con Telcel se hace la manifestación que el Cliente ha sido informado y notificado que el Aviso de Privacidad de Telcel está disponible en la página web, por lo cual consiente que sus datos personales sean tratados conforme a los términos establecidos en el mismo.



Procedimientos de Telcel

12.1 IDENTIFICACIONES OFICIALES ACEPTADAS POR TELCEL

Las identificaciones oficiales aceptadas por Telcel son las siguientes:

- Credencial de elector
- Pasaporte vigente (No aplica para extranjeros)
- Cédula profesional digitalizada
- Licencia de manejo expedida en la República Mexicana (No aplica para extranjeros) y con mínimo de 3 meses de antigüedad
- Cédula de identificación de la Secretaría de la Defensa Nacional con número de matrícula y fecha de expedición (sólo es válida para personas que tengan actividades en dicha Secretaría)
- FM3 con vigencia de 1 (un) año
- FM2 o Carta Declaratoria con Credencial F-2

Los comprobantes de domicilio aceptados **(con un Período menor a 60 días a partir de su fecha de vencimiento. No se aceptan recibos con leyenda pago inmediato)**

- Credencial de elector, excepto para Reconstrucciones, Planes Libres con Pago en Ventanilla y domicilio sin número o domicilio conocido
- Recibo telefónico, de cualquier compañía de Larga Distancia
- Recibo de agua o predio
- Estado de cuenta bancario, Afores, tiendas departamentales o televisión de paga (a nombre del titular de la línea)
- Recibo de luz
- Copia del contrato de arrendamiento junto con el recibo de pago vigente que contenga requisitos fiscales (a nombre del titular)
- Recibo y/o comprobantes de Gas Natural
- Alta de Hacienda se acepta para personas físicas con actividad empresarial (a nombre del titular)
- Factura de Telcel, de otra línea activa con una antigüedad mayor a 6 meses (a nombre del titular)

Para personas físicas el comprobante de domicilio no deberá estar a nombre de una persona moral. Para personas morales, el comprobante deberá estar a nombre de dicha persona moral o de la entidad gubernamental correspondiente.

Tratándose de personas morales, la escritura en la cual conste el poder o poderes del representante legal deberá contener como mínimo la siguiente información:

- Nombre del apoderado o representante legal el cual deberá contar con poder general para actos de administración y de dominio
- Sello de inscripción en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio o del Registro de Personas Morales

En caso de que el trámite se lleve a cabo a través de un tercero o propio, será necesario que se cubran los siguientes requisitos:

Nota (No aplica para detalle de llamadas, cancelación, migración y portabilidad)

- Presentar carta poder (en hoja membretada en caso de tratarse de personas morales)
- Para personas físicas, identificación oficial original vigente del titular. Para personas morales, identificación oficial original vigente del representante legal. Para ambos casos también es necesario presentar la identificación oficial vigente de la persona que realiza el trámite
- Lo especificado en el trámite correspondiente
- Los formatos requeridos debidamente firmados con tinta negra por el titular (persona física o por el representante legal en caso de tratarse de una persona moral). Estos son proporcionados en los CACs

ACLARACIONES:

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o a través del *111
¿Quién lo puede hacer?	El titular de la línea celular ó un tercero con carta poder simple.

12.2.1 CONTRATACIÓN DE UNA LÍNEA CELULAR EN SISTEMA DE PREPAGO

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o DAT
¿Requisitos?	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación Oficial • Comprobante de domicilio • Presentar Equipo terminal (en caso que aplique)

12.2.2 CONTRATACIÓN DE UNA LINEA CELULAR EN SISTEMA POSPAGO

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o DAT
¿Requisitos?	Persona Física: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación Oficial • Comprobante de Domicilio • Tarjeta de Crédito o Depósito en Garantía o Pago de rentas anticipadas en región de 1 a 8

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o DAT
¿Requisitos?	Persona Moral: <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente del representante legal • Original y copia del acta constitutiva y de la escritura pública que contenga el poder del representante legal • Cédula del Registro Federal de Contribuyentes • Comprobante de domicilio a nombre de la empresa • Tarjeta de crédito corporativa o depósito en garantía o pago de rentas anticipadas en región de 1 a 8 • Identificación oficial vigente de la persona quien firma la tarjeta de crédito • Si tiene un domicilio de correspondencia diferente al domicilio fiscal, presentar comprobante de domicilio de correspondencia • Cheque nominativo por la 1a. renta de acuerdo con el Plan de Renta Mensual. A nombre de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. • Depósito en garantía y/o tarjeta de crédito corporativa o empresarial a nombre del representante legal. (En caso de no tener referencias)

12.3 CAMBIO DE NÚMERO CELULAR EN EL SISTEMA DE POSPAGO

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o a través del *111
¿Requisitos?	<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse el titular de la línea con Identificación oficial vigente o un tercero con carta poder simple • Tener el Equipo terminal a la mano • Realizar el pago correspondiente
Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> • El Cliente debe solicitar el cambio de número móvil y realizar el pago por la cantidad correspondiente por concepto de cambio de número móvil

12.4 CAMBIO DE NÚMERO CELULAR EN EL SISTEMA DE PREPAGO

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o a través del *264
¿Requisitos?	<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse el titular de la línea con Identificación oficial vigente o un tercero con carta poder simple • Tener el Equipo terminal a la mano • Realizar el pago correspondiente
Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> • El Cliente debe solicitar el cambio de número móvil y realizar el pago por la cantidad correspondiente por concepto de cambio de número móvil

**Recuerda: No aplica para líneas prepago de regiones 1 a 8*

12.5 CAMBIO DE PLAN TARIFARIO (POSPAGO)

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o a través del *111
¿Requisitos?	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente del titular ó representante legal • Realizar el pago correspondiente (en caso de aplicar) • Presentar el Equipo terminal
Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> • El Cliente debe proporcionar a Telcel su número móvil o su número de cuenta, y nombre completo o razón social • El Cliente debe contar con un Equipo terminal que sea compatible con la plataforma de Telcel • El Cliente debe presentar su identificación oficial vigente, tratándose de personas físicas, y el poder correspondiente tratándose de persona morales. Asimismo, deberá presentar una carta solicitando el cambio del Plan de Renta Mensual. Este trámite lo podrá llevar a cabo un tercero o propio de conformidad con las políticas de Telcel • El Cliente debe pagar la diferencia del depósito en garantía, en caso de ser aplicable, y la multa correspondiente si el cambio se hace de un plan superior, uno inferior o mixto

12.6 CAMBIOS DE DOMICILIO (POSPAGO)

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o a través del *111
¿Requisitos?	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente del titular ó representante legal • Comprobante de domicilio a nombre del titular. (con un Período menor a 60 días a partir de su fecha de vencimiento. No se aceptan recibos con leyenda pago inmediato)
Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> • El Cliente debe proporcionar a Telcel su número móvil o su número de cuenta y nombre completo o razón social • El Cliente debe presentar su identificación oficial vigente, tratándose de personas físicas, y el poder correspondiente tratándose de persona morales

12.7 CAMBIO DE PROPIETARIO (POSPAGO)

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC
¿Requisitos?	<p>Persona Física:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente del titular y de la persona que acepta los derechos de la línea • Llenar el Formato Telcel de Convenio de Cesión de derechos firmado por las partes involucradas • La línea debe tener más de 6 meses de contratación • Comprobante de domicilio del cesionario • Tarjeta de crédito o depósito en garantía del cesionario • La última factura debe estar liquidada • Comprobante de domicilio a nombre del titular • La persona que cede los derechos debe presentar el Contrato <p>Persona Moral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acta constitutiva de la empresa • Cédula del Registro Federal de Contribuyentes • Comprobante de domicilio a nombre de la empresa • Cheque nominativo por la 1^a. renta de acuerdo con el plan tarifario a nombre de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. • Depósito en garantía o tarjeta de crédito corporativa o empresarial a nombre del representante legal (en caso de no tener referencias bancarias)

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC
Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> • El Cedente y el cesionario deben presentarse a un CAC a firmar la documentación correspondiente • Telcel verifica que el cesionario cumpla con los requisitos <p>Se siguen los mismos pasos que al proceso de contratación de línea Pospago.</p>

12.8 SUSPENSIÓN POR ROBO O EXTRAVÍO

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o a través del *111 o Sitio Mi Telcel
¿Requisitos?	<p>Pospago / Prepago</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente del titular o representante legal • En su caso el Cliente deberá proporcionar la información que se le solicite con base en las políticas de seguridad de la empresa, para evitar que un tercero ajeno al titular de la Línea y del Equipo terminal suspenda la Línea
Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> • El Cliente debe comunicarse con Telcel para pedir la suspensión por robo o extravío • Telcel verifica que quien solicita la suspensión sea el titular de la línea • En caso de robo y en caso de que el Cliente tenga contratado el seguro celular (únicamente aplica para líneas Pospago), Telcel orienta al Cliente para hacer efectiva la reposición de equipo ante la aseguradora Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V. • Telcel proporciona una clave de reporte de robo o extravío. Esta clave es posteriormente solicitada al Cliente a fin de que le pueda ser reactivada su línea <p>Para mayor información sobre el Procedimiento para reportar el robo o extravío de Equipos Celulares, elaborado en conjunto con la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, visita el sitio web www.telcel.com</p>

12.9 REACTIVACIÓN POR ROBO

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC, CAT o Sitio Mi Telcel
¿Requisitos?	<p>Pospago / Prepago</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente del titular o representante legal • Presentar el Equipo terminal • Factura o carta responsiva firmada por el titular • Realizar el pago de Sim Card (aplica para GSM o 3G)

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC, CAT o Sitio Mi Tecel
Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> • El representante legal, tratándose de personas morales, o el titular de la línea, en caso de personas físicas, son las personas autorizadas para solicitar la reactivación de una línea por pérdida o robo • Es necesario que el Cliente proporcione a Telcel la clave de robo o extravío que se le proporcionó al momento de suspender su línea

12.10 CAMBIO DE FORMA DE PAGO

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o a través del *111
¿Requisitos?	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente del titular o representante legal • No tener adeudo en la(s) línea(s) con Telcel <p>Adicionalmente y dependiendo el tipo de movimiento se debe presentar:</p> <p>De Efectivo a Tarjeta de Crédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar tarjeta de crédito a nombre del titular, en caso de Persona Moral la tarjeta de crédito debe de ser corporativa o empresarial a nombre del Representante legal <p>Cambio de TC a EF</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depósito en garantía de acuerdo al plan de Renta Mensual contratado <p>Domiciliación de la cuenta para cargo automático</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar tarjeta de débito o último estado de cuenta bancario o número de CLABE

12.11 CAMBIO DE REGIÓN

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC
¿Requisitos?	<p>Persona Física:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente del titular • Comprobante de domicilio expedido en esa región • Tarjeta de crédito o depósito en garantía presentar el comprobante original • Factura o carta responsiva firmada por el titular • Equipo terminal con batería cargada • Solicitar la Cancelación por cambio de región por escrito. • Realizar el pago correspondiente

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC
¿Requisitos?	<p>Persona Moral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente del representante legal • Acta constitutiva de la empresa • Cédula del Registro Federal de Contribuyentes • Comprobante de domicilio de la empresa • Depósito en garantía de acuerdo con el plan tarifario o tarjeta de crédito empresarial o corporativa a nombre del representante legal • Factura o carta responsiva firmada por el titular • Equipo terminal con batería cargada • Solicitar la cancelación por cambio de región por escrito • Realizar el pago correspondiente

12.12 CANCELACIÓN DE LÍNEA POSPAGO

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC
¿Requisitos?	<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse el Titular de la línea con Identificación Oficial • No tener adeudo en la línea celular • Haber cumplido con su plazo forzoso • En casos de defunción se debe presentar el acta correspondiente en original
Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> • La cancelación se puede hacer por el titular de la línea tratándose de personas físicas, y para personas morales, el representante legal • En caso de que el Cliente no se encuentre dentro de la República Mexicana, y no haya un CAC o un DAT autorizado en la zona donde se encuentra el Cliente, podrá realizar el trámite vía telefónica, sólo para la toma de datos, la cancelación forzosamente debe llevarse en un CAC • El Cliente presenta a Telcel su solicitud de cancelación con 2 días de anticipación y se le entrega una clave de cancelación

12.13 RECONTRATACIÓN DE LA LÍNEA CELULAR

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC
¿Requisitos?	<p>Persona Física:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente del titular • Comprobante de domicilio • Depósito en garantía. En caso de tener un depósito, presentar el comprobante original y pagar diferencia de ser necesario • Factura o carta responsiva firmada por el titular • Equipo terminal con batería cargada • Saldar adeudo de la cuenta anterior • Realizar pago de Sim Card (aplica para GSM) <p>Persona Moral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente del representante legal • Acta constitutiva de la empresa • Cédula del Registro Federal de Contribuyentes • Comprobante de domicilio de la empresa • Cheque nominativo por la 1a. renta de acuerdo con el Plan de Renta Mensual contratado a nombre de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. • Depósito en garantía de acuerdo con el plan tarifario En caso de tener un depósito, presentar su comprobante original y pagar diferencia de ser necesario • Factura o carta responsiva firmada por el titular • Equipo terminal con batería cargada • Saldar adeudo de la cuenta anterior • Realizar pago de Sim Card (aplica para GSM)
Procedimiento	Se siguen los mismos pasos que el proceso de contratación de línea Pospago.

**Recuerda: La recontractación deberá realizarse con el mismo plan tarifario previo a la cancelación o similar en costo de renta mensual en aquellos planes que ya no se comercialicen.*

12.14 APLICACIÓN Y/O DEVOLUCIÓN DE DEPÓSITOS EN GARANTÍA

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC
¿Requisitos?	<ul style="list-style-type: none"> • Presentarse el titular de la línea con Identificación Oficial • No tener adeudo en la línea celular y/o cualquier otra línea • Haber cumplido con su plazo forzoso y cancelado el servicio • Presentar el comprobante del pago del depósito en garantía

12.15 REPOSICIÓN DE EQUIPO CELULAR ROBADO (EQUIPO ASEGURADO)

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC o DAT
¿Requisitos Asegurado? ¿Requisitos Telcel?	<ul style="list-style-type: none"> • Acta certificada ante el Ministerio Público y ratificación de la misma • Carta de reclamación del seguro (anotando nombre del titular, número de teléfono y su clave de suspensión proporcionada por Telcel) • Identificación oficial vigente • Factura del equipo y/o contrato de servicio Telcel, original • Última factura de Telcel pagada (donde aparezca el cargo del seguro) • Certificado de inspección (opcional) • Identificación oficial • Vale Inbursa • Finiquito firmado por el titular o Representante Legal • Realizar el pago correspondiente
Procedimiento	El Cliente: <ul style="list-style-type: none"> • Debe comunicarse al área de Telemarketing de Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V. y proporcionar su clave de suspensión del servicio • Debe levantar un acta ante el Ministerio Público y ratificarla y presentarse en las oficinas de Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V. • Grupo Financiero Inbursa, S.A. de C.V. elabora una "Carta de Finiquito" y un "Vale de Teléfono Celular" y los entrega al usuario para que asista a un CAC o DAT de Telcel para la reposición de su Equipo terminal • Telcel una vez recibidos todos los documentos los coteja e indica al usuario el importe a cubrir del deducible más la cantidad que resulte de la depreciación del equipo celular y elabora la factura • Una vez cubierto los costos de depreciación y deducible por el Cliente, Telcel entrega el equipo celular al Cliente y se firma el acuse de recibo correspondiente

12.16 PORTABILIDAD

¿Dónde lo puedo hacer?	En cualquier CAC/DAT o al 01800 telcel8
Requisitos	<p>Pospago</p> <p>Persona Física</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación oficial vigente del titular o del representante legal • Última factura pagada • Solicitud de Portabilidad <p>Persona Moral o Gubernamental</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mismos requisitos que persona física, más • Poder de actos de Administración o para realizar trámite de Portabilidad <p>Prepago</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar el Equipo terminal • NIP • Solicitud de Portabilidad
Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> • El Cliente acude al CAC o DAT y solicita la portabilidad • El CAC o DAT envía la solicitud al Administrador de la Base de Datos • Si la portabilidad es positiva se realiza en un periodo menor a 10 días (previa notificación)

12.17 CONSULTA, RECLAMACIONES Y QUEJAS

¿Dónde lo puedo hacer?	En web, CATs, CACs o Kioscos TELCEL
¿Dónde lo puedo hacer?	<p>Telcel tiene disponibles para sus Clientes diversos medios para recibir consultas, reclamaciones y quejas, los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico habilitado en el sitio web de Telcel, disponible las 24 horas del día • CATs mediante las marcaciones *264,*111 y 01800 • CACs ubicados en todo el país • Kioscos TELCEL
Procedimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio a Clientes a través del canal telefónico, contacta al usuario para corroborar los datos registrados por el Cliente • Hecho lo anterior, se canaliza al área responsable, quien realizará la revisión correspondiente e informará la solución a Servicio a Clientes • Para efectos de aquellas consultas, reclamaciones o quejas, que no hubiesen sido solucionadas al momento, Telcel dará respuesta en un máximo de 30 días • En los demás casos, Servicio a Clientes contactará al Usuario para darle retroalimentación e informarle sobre los trabajos internos ejecutados y/o los resultados de las acciones conducentes

Telcel ha diseñado distintos medios y espacios para estar cerca de ti y poder ofrecerte toda la información en el momento que lo necesites.

¿A dónde ir?

Estos son los Medios de Atención de Atención a Clientes que puedes consultar:

Página de Internet: www.telcel.com

¿Qué es?

Aquí descubrirás el perfil corporativo de Telcel así como información comercial de todos los productos y servicios que ofrecemos, organizada por módulos:

- Personas
- Empresas
- Internet móvil Telcel
- Mi Telcel
- Ideas Telcel
- Banda Ancha Móvil
- iTelcel

¿Qué puedes hacer?

En general, puedes buscar toda la información que necesites sobre líneas en Prepago (Amigo) y el detalle de la gama completa de Planes Tarifarios de voz y datos, como renta mensual, minutos incluidos y requisitos de contratación. También puedes conocer en qué consisten y como se contratan los Servicios Adicionales, equipos, promociones y más.

Atención a Clientes en Línea (Chat)**¿Qué es?**

Ayuda en línea es el portal que te permite resolver dudas sobre tu línea o servicio Telcel desde la comodidad de tu computadora ya sea que cuentes con un Plan Tarifario o Amigo. El registro y uso del servicio no tiene costo, sólo ingresa a www.telcel.com y ubica el Chat en la parte inferior derecha de tu pantalla.

¿Qué puedes hacer?

Con ayuda en línea puedes consultar y hacer trámites como aclaraciones de saldos, configuración de equipos, información de promociones, suspensión o reactivación por robo, entre otros.

Kioscos Telcel**¿Qué son?**

Los Kioscos Telcel son módulos de auto atención que se encuentran en los CAC's y en varias plazas comerciales, los cuales están destinados a acercar una amplia variedad de aplicaciones. Son espacios móviles donde el público en general tiene acceso a servicios de datos para sus dispositivos móviles. Esta experiencia tiene dos tipos de enfoque: el entretenimiento y la comunicación, a través de ellos se puede conocer y aprender diversas actualizaciones de los equipos, todo en un solo lugar con asistencia de los expertos de Telcel, quienes ayudarán a familiarizarse con los servicios y brindarán consejos de cómo sacar las mayores ventajas de la tecnología que ofrece Telcel.

¿Qué puedes hacer?

Si tienes un Plan tarifario: Consulta de Saldo, Estado de Cuenta o Círculo Azul.

Si tienes amigo: consulta de Saldo Amigo.

Para todos: servicio Técnico, Atención a Clientes en Línea, Portabilidad, Consulta de Equipos, Descargas Gratis y Servicios de Valor Agregado.

Cajeros ATM Telcel**¿Qué son?**

Son los módulos de auto-atención en los cuales tus clientes pueden realizar pagos y consultas.

¿Qué puedes hacer?

Pago de facturas y compra de tiempo aire.

Consulta de Estado de Cuenta y Saldo al Corte.

Centros de Atención Telefónica (*264 y *111)

¿Qué es?

Atención telefónica donde se pueden resolver varias inquietudes con una sola llamada desde tu Equipo terminal al *111, en equipos de Pospago y *264 para equipos de Prepago.

O si lo prefieres y te es más cómodo puedes aprovechar la marcación a números fijos:

25813344 para líneas en Prepago

25813333 para líneas en Pospago

Lada sin costo 01800 que se encuentra contenido en tu factura de Telcel

¿Qué puedes hacer?

Los servicios que puedes solicitar son:

- Suspensión o reactivación de servicio por robo o extravió de tu Equipo terminal
- Activar o cambiar números gratis, números frecuentes o dar de alta un servicio
- Solicitar información o aclaración
- Asesoría técnica de equipos o línea
- Asistencia de servicios de Voz
- Asistencia de servicios de datos

Centros de Atención a Clientes (CAC's)

¿Qué son?

Son los Centros de Atención Personalizada de Telcel que están ubicados estratégicamente en todo el país.

¿Qué puedes hacer?

- Contratación de una línea en Prepago y Pospago
- Compra de Equipo terminal
- Compra de Amigo Kit
- Cambio de número
- Cambio de Sim Card
- Portabilidad
- Migraciones
- Cambio de datos
- Cambio de Región
- Cesión de Derechos
- Revisión Técnica de Equipo terminal
- Aclaraciones

Servicio Técnico Telcel (STT)

¿Qué es?

Es un Centro de Atención Especializada en el que recibirás asesoría profesional de técnicos altamente capacitados de las principales marcas fabricantes de Equipos terminales.

¿Qué puedes hacer?

Podrás realizar trámites dentro y fuera de garantía, revisión, reparación y configuración de tu Equipo terminal en el menor tiempo posible y con la calidad y seguridad que sólo Telcel te puede dar.

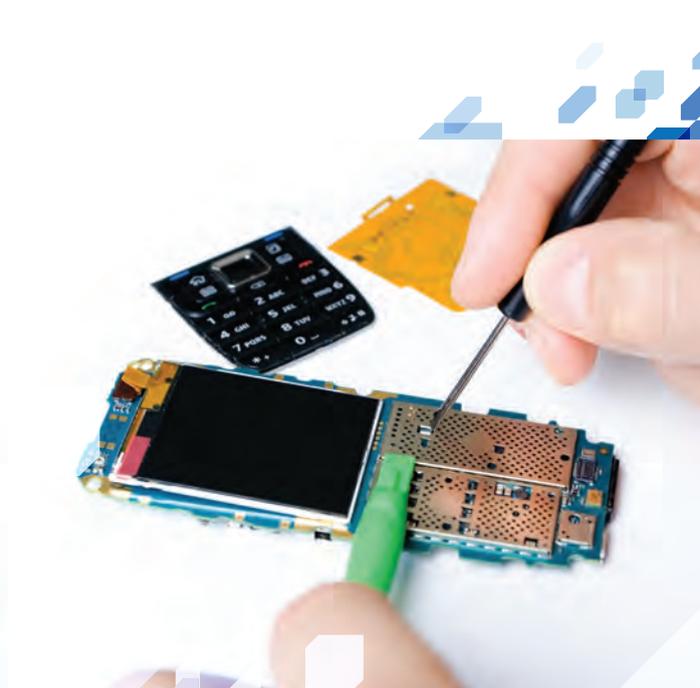
Además de lo mencionado, pensando en nuestros usuarios, junto con la PROFECO se han implementado diversas opciones, que ayudan a la solución más eficaz de controversias por medio de la conciliación:

Concilianet

Es un módulo de solución de controversias a través de Internet, que permite al usuario presentar sus quejas desde cualquier lugar del mundo con acceso a Internet, llevándose a cabo las audiencias de conciliación en una sala virtual, eliminando de esta manera las filas, la espera y el papel. Fuimos invitados por la PROFECO a participar en este proyecto en razón de los avances en soluciones en los que hemos trabajado.

Conciliación Telefónica

A través del número 018009006565, se lleva a cabo la Conciliación Telefónica Inmediata, que ofrece servicio a las nueve regiones del país para resolver quejas de consumidores en cuestión de minutos, con un alto porcentaje de efectividad.



Mi Telcel

¿Qué es?

Es un sitio donde los usuarios de Telcel tienen acceso a herramientas que los ayudan en la autogestión de su número y les permite consultar en línea información importante o bien activar o desactivar servicios así como recibir asistencia vía Chat.

¿Qué puedes hacer desde Mi Telcel?

En Pospago: consultar tu saldo, consulta de saldo estimado, resumen de facturas, puntos disponibles del programa Circulo Azul, fecha de pago, números gratis, entre otros.

En Prepago: consulta de saldo amigo y vigencia.

Consideraciones

- El sitio está desarrollado para ser utilizado con cualquier explorador: Mozilla, Explorer, Safari, Chrome, etc.
- El registro en Mi Telcel solo se puede realizar si la línea está activa
- En Pospago el envío de factura por correo electrónico no cancela el envío a través de correo o mensajería
- En Pospago, las líneas que tengan contratado el detalle de llamadas, es necesario activar los módulos restringidos para que puedan visualizarlo en Atención a Clientes en Línea
- En Pospago, pago de factura de forma segura
- Las líneas corporativas no pueden consultar la factura en línea ni activar el envío de factura por correo electrónico



