

¿Qué es el Programa Smart Telcel?

El Programa Smart Telcel es un programa disponible para los clientes Telcel que contratan un equipo celular a partir de un Plan Telcel Max Sin Límite 5000 (u otro plan que, de tiempo en tiempo, Telcel determine es elegible para participar en el Programa Smart Telcel) adquirido a través de un acuerdo de compraventa a plazo de equipo provisto específicamente aplicable/designado para el Programa Smart Telcel (“Acuerdo de Compraventa Smart Telcel”). Bajo el Programa Smart Telcel, sujeto a limitaciones, el cliente cuenta con un seguro de protección contra daño, robo y falla para el equipo financiado y tiene la oportunidad de hacer un cambio anticipado de equipo después de cierto tiempo.

¿Dónde está disponible el Programa Smart Telcel?

El Programa Smart Telcel podría no estar disponible en todas las regiones de los estados de la República Mexicana. Para más información sobre disponibilidad contacte al Centro de Atención a Clientes Telcel o al distribuidor Telcel autorizado más cercano.

¿Todo cliente puede ser parte del Programa Smart Telcel?

No, la participación en el Programa Smart Telcel está limitado solamente a clientes que tienen planes pospago y equipos elegibles para participación en el Programa Smart Telcel y que han firmado un Acuerdo de Compraventa Smart Telcel.

¿Quién es la aseguradora y el administrador autorizado del seguro?

Allianz México, S.A. Compañía de Seguros, es la aseguradora que ofrece el seguro y Asurion México, S. de R.L. de C.V. es el administrador autorizado en nombre de la aseguradora.

¿Cuál equipo está asegurado?

Los equipos entregados a los clientes de Telcel mediante un Acuerdo de Compraventa Smart Telcel. También quedará automáticamente amparado cualquier equipo de reposición entregado por la aseguradora como indemnización al cliente Telcel por la ocurrencia de un siniestro con su equipo asegurado o cualquier equipo de reposición entregado al cliente en virtud de la garantía del fabricante original que sobre el equipo se encuentre vigente. Todos los clientes pospago de Telcel que reciben un equipo celular de Telcel mediante la ejecución un Acuerdo de Compraventa Smart Telcel son asegurados adicionales en la póliza de seguro. Consulte la Condiciones Generales de póliza en www.programasmarttelcel.com para conocer todos los beneficios y limitaciones de la póliza.

¿Qué cubre el seguro?

El seguro cubre el equipo contra la ocurrencia de los siguientes eventos/riesgos: (i) Daño Físico, (ii) Robo y (iii) Falla Eléctrica y/o Mecánica (una vez expirada la garantía del fabricante original), sujeta a las descripciones de cobertura, exclusiones y otros términos y limitaciones establecidos en las Condiciones Generales de la póliza. El beneficio de Reparación de Pantalla aplicará únicamente para ciertos modelos y marcas según lo determine Telcel de tiempo en tiempo.

¿A partir de qué momento inicia la cobertura?

La cobertura para cada equipo asegurado comienza en la fecha que el cliente ha firmado el Acuerdo de Compraventa Smart Telcel y dicho equipo asegurado ha sido entregado al cliente de Telcel.

¿Cómo es el pago de la indemnización del seguro?

En caso de ocurrencia de un siniestro, la obligación de la aseguradora será reemplazar el equipo asegurado por otro de tipo igual o de calidad similar al equipo asegurado (así entendido como el equipo de diferente marca, modelo o color, pero con características técnicas similares), pudiendo ser, a opción de la aseguradora, nuevo o renovado. El cliente no podrá exigir el pago en dinero de la indemnización de siniestro amparado bajo el contrato de seguro.

¿Qué hacer en caso de siniestro?

El cliente debe marcar *788 desde su Telcel o llamar al número gratuito 800-099-0802 desde cualquier teléfono para comenzar el proceso de asistencia en siniestros. El cliente está obligado al pago del valor del deducible establecido en la Póliza, antes de que se haga cualquier reemplazo del equipo asegurado.

¿Qué es y cómo funciona el servicio de cambio anticipado de equipo?

El servicio de cambio anticipado del Programa Smart Telcel únicamente es aplicable y podrá ser utilizado por aquellos clientes, personas físicas, de Telcel que desean adquirir un equipo celular nuevo de Telcel bajo un Acuerdo de Compraventa Smart Telcel antes del vencimiento del plazo establecido en dicho Acuerdo de Compraventa Smart Telcel.

Sujeto a los términos y condiciones que rigen el servicio de cambio anticipado de equipo que puede encontrar en www.programasmarttelcel.com en caso de que el cliente haya realizado el cambio anticipado de su equipo con anterioridad a la fecha de vencimiento de su actual Acuerdo de Compraventa Smart Telcel, el cliente tendrá derecho a que se le condone el saldo insoluto en relación con su actual Acuerdo de Compraventa Smart Telcel (en el entendido esto excluye cualquier otro adeudo que el cliente tenga con Telcel). Únicamente los equipos celulares nuevos que Telcel ha designado como elegibles para participar en el Programa Smart Telcel firmando un nuevo Acuerdo de Compraventa Smart Telcel son elegible para el servicio de cambio anticipado del Programa Smart Telcel.

¿Cuándo se puede utilizar el cambio anticipado de equipo?

Consulte los términos y condiciones del programa cambio anticipado del Programa Smart Telcel para conocer todas las limitaciones. Entre otras cosas, para poder utilizar el beneficio de cambio anticipado, aplican las condiciones descritas a continuación:

1. El cliente deberá cumplir con un plazo mínimo transcurrido del Acuerdo de Compraventa Smart Telcel.
 - En Acuerdos de Compraventa Smart Telcel de 18 o 24 meses podrás hacer efectivo el beneficio a partir del mes 13.
 - En Acuerdos de Compraventa Smart Telcel de 30 meses podrás hacer efectivo el beneficio a partir del mes 15.
 - En Acuerdos de Compraventa Smart Telcel de 36 meses podrás hacer efectivo el beneficio a partir del mes 18.
2. Podrá utilizar este servicio siempre y cuando esté en cumplimiento con el Acuerdo de Compraventa Smart Telcel y cuentes con un servicio de telecomunicaciones vigente proporcionado por Telcel.
3. El cliente debe entregar el equipo original en buenas condiciones operativas y transferir el título del equipo a Telcel.

4. Es necesario que el cliente realice el pago administrativo que dependerá del valor del equipo financiado.
5. El cliente deberá elegir un nuevo equipo y plan tarifario dentro de la oferta vigente de Telcel.

¿El cliente puede optar por un equipo de diferente marca cuando opta por hacer el cambio anticipado?

Si, el cliente podrá optar por cualquier equipo del catálogo de la oferta pospago vigente de Telcel.

¿Qué es un equipo en buenas condiciones operativas?

Cuando el cliente elige llevar a cabo el cambio anticipado, éste debe entregar el equipo actual en buenas condiciones operativas. Se entenderá que el equipo a entregar se encuentra en buenas condiciones operativas cuando todas las funciones y características de dicho equipo operen correctamente. La funcionalidad total deberá incluir entre otros lo siguiente:

1. Puede encenderse y apagarse y puede realizar y recibir llamadas;
2. Puede enviar y recibir mensajes SMS y, si es aplicable, puede conectarse a y navegar en Internet;
3. Todas las teclas (táctiles o no) y botones externos funcionan correctamente;
4. Tiene una pantalla que funciona correctamente y sin daños (más allá del desgaste derivado del uso cuidadoso y normal) tales como grietas, rasguños, astillas, manchas en los píxeles, borrosidad o escurrimiento, rotura, golpes o, arañazos;
5. No tiene daños físicos (más allá del desgaste derivado del uso normal) o daños por líquidos;
6. No ha sido personalizado ni contiene partes no originales; y
7. Está desbloqueado y sin contraseñas, y todas las demás medidas de seguridad están desactivadas, incluida cualquier función de bloqueo de activación (como "Buscar mi iPhone" o "Killswitch").