



Telcel UP

**Programa Telcel UP de cambio
de equipo anticipado**



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA TELCEL UP **(Aplican en contratación de la Póliza Telcel UP a partir del 27 de abril de 2025)**

El Programa Telcel UP (en lo sucesivo el **"Programa Telcel UP"**) es un servicio incluido en la contratación de la Póliza para Dispositivos Electrónicos Portátiles III emitida por Allianz México, S.A. Institución de Seguros y registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (en lo sucesivo, la **"Póliza Telcel UP"**), otorgado por Asurion México, S. de R.L. de C.V. (en lo sucesivo, **"Asurion"**), sociedad mexicana debidamente autorizada para administrar la Póliza Telcel UP y quien es responsable de la prestación de este servicio de acuerdo con estos términos y condiciones (en lo sucesivo, los **"Términos y Condiciones"**).

I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO TELCEL UP

El Programa Telcel UP únicamente es aplicable y podrá ser utilizado por aquellos clientes de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. (en lo sucesivo, **"Telcel"**), incluyendo personas morales (en lo sucesivo, los **"Usuarios"**) y que hayan tomado la decisión de adquirir un teléfono nuevo antes del vencimiento de su contrato de financiamiento de equipo (en lo sucesivo el **"Contrato de Financiamiento de Equipo"**) o bien de su contrato de arrendamiento de equipo (en lo sucesivo el **"Contrato de Arrendamiento de Equipo"**).

Sujeto a estos Términos y Condiciones, en caso de que el Usuario haya realizado el cambio de equipo, con anterioridad a la fecha de vencimiento del Contrato de Financiamiento de Equipo o del Contrato de Arrendamiento de Equipo, y siempre y cuando el Usuario celebre con Telcel un nuevo Contrato de Financiamiento de Equipo o Contrato de Arrendamiento de Equipo, el Usuario tendrá derecho a que se le condone el saldo insoluto en relación con el financiamiento de su equipo acordado en el Contrato de Financiamiento de Equipo o bien las rentas pendientes en relación con el Contrato de Arrendamiento de Equipo. Los equipos nuevos elegibles para el Programa Telcel UP serán todos aquellos equipos que, al momento de haber manifestado la decisión de adquirir un teléfono nuevo, constituyan la oferta de equipos vigente de Telcel.

II. CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

El Programa Telcel UP sólo se podrá utilizar siempre y cuando se cumplan todos los requerimientos que se describen a continuación (incluyendo, además, de manera general, la obligación de cumplir con todo lo establecido en estos Términos y Condiciones y en la Póliza Telcel UP):

1. Propietario o Arrendatario de Equipo Telcel. El Usuario debe ser propietario o arrendatario de un equipo de comunicaciones inalámbrico adquirido en Telcel (o en sus distribuidores autorizados), y debe haber contratado la Póliza Telcel UP para dicho equipo dentro de un plazo no mayor a treinta (30) días naturales, contados a partir de la fecha de adquisición o renta del equipo en cuestión (o en un período de inscripción abierta, de ser aplicable), y la cobertura de la Póliza Telcel UP deberá estar vigente y por ningún motivo debe haber sido cancelada desde la fecha en que se contrató.

2. Cambio a Equipo Nuevo. El Usuario sólo podrá utilizar el Programa Telcel UP en caso de cambiar su equipo por un equipo nuevo, de forma anticipada a que termine su Contrato de Financiamiento de Equipo o su Contrato de Arrendamiento de Equipo, pero con posterioridad a que concluya el plazo mínimo de dichos contratos (en adelante, el **"Plazo Mínimo"**). El Plazo Mínimo para el Contrato de Financiamiento de Equipo y para el Contrato de Arrendamiento de Equipo se establece abajo en el numeral II (8) de estos Términos y Condiciones.



3. Doce Meses de Póliza Telcel UP. El Usuario debe haber contratado la Póliza Telcel UP durante al menos doce (12) meses (de forma ininterrumpida), antes de poder utilizar el Programa Telcel UP.

4. Cumplimiento de Contratos. El Usuario solo podrá utilizar el Programa Telcel UP si se encuentra en cumplimiento y al corriente de todas las obligaciones con Telcel derivadas de su Contrato de Financiamiento de Equipo o bien de su Contrato de Arrendamiento de Equipo según sea aplicable.

5. Pago Adicional Administrativo. El Usuario debe realizar el pago adicional administrativo que en su caso corresponda y aplique a su equipo (en lo sucesivo el “Pago Adicional Administrativo”). El Pago Adicional Administrativo aplicable al equipo se encuentra especificado en el Anexo I de estos Términos y Condiciones.

6. Entrega del Equipo en Buenas Condiciones Operativas. El Usuario debe entregar su equipo actual al momento de utilizar el Programa Telcel UP y dicho equipo debe estar en Buenas Condiciones Operativas (según se encuentra descrito más abajo en el numeral IV de estos Términos y Condiciones) y debe estar libre de cualquier contraseña o cualesquiera otras medidas de seguridad (según se encuentra descrito en el numeral III (2) de estos Términos y Condiciones). La entrega del equipo actual debe cumplir con todas las condiciones relacionadas con la entrega del equipo (descritas en el numeral III de estos Términos y Condiciones).

7. Cumplimiento de los Términos y Condiciones y de la Póliza Telcel UP. El Usuario no debe haber incurrido en fraude o, por algún otro motivo, ser inelegible o no ser asegurado o no tener cobertura vigente bajo la Póliza Telcel UP, según lo dispuesto en estos Términos y Condiciones y en la Póliza Telcel UP.

8. Plazo Mínimo del Contrato de Financiamiento de Equipo y del Contrato de Arrendamiento de Equipo. El Usuario será elegible para utilizar el Programa Telcel UP, siempre y cuando haya transcurrido el Plazo Mínimo de su Contrato de Financiamiento de Equipo o bien de su Contrato de Arrendamiento de Equipo según sea aplicable, de conformidad con la siguiente tabla:

Plazo del Contrato de Financiamiento de Equipo o del Contrato de Arrendamiento de Equipo	Plazo Mínimo transcurrido del Contrato de Financiamiento de Equipo o del Contrato de Arrendamiento de Equipo
18 meses	12 meses
24 meses	12 meses
30 meses	15 meses
36 meses	18 meses

EL USUARIO DEBE LEER CON CUIDADO Y EN SU TOTALIDAD ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA TELCEL UP ANTES DE UTILIZAR CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS DE DICHO PROGRAMA. SI EL USUARIO NO ESTÁ DE ACUERDO CON CUALESQUIERA DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES NO PODRÁ UTILIZAR NINGUNO DE LOS SERVICIOS BAJO EL PROGRAMA TELCEL UP. LOS SERVICIOS OFRECIDOS BAJO EL PROGRAMA TELCEL UP SON OPCIONALES, LO QUE SIGNIFICA QUE ES COMPLETAMENTE DISCRECIONAL PARA EL USUARIO EL USO DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA TELCEL UP. DERIVADO DE LO ANTERIOR, EL USUARIO ACEPTA Y ENTIENDE QUE EL PROGRAMA TELCEL UP ES UN SERVICIO ADICIONAL, OTORGADO POR MEDIO DE LA CONTRATACIÓN DE SU PÓLIZA TELCEL UP Y ACEPTA Y ENTIENDE QUE EL PROGRAMA TELCEL UP ES UN SERVICIO PROPORCIONADO EXCLUSIVAMENTE POR ASURION Y QUE BAJO DICHO SERVICIO

ASURION ASEGURA LA CANCELACIÓN, A FAVOR DEL USUARIO, DE LOS IMPORTES PENDIENTES DE PAGO/ LIQUIDACIÓN, CONFORME SE ESTIPULA EN EL NUMERAL III DEL PRESENTE DOCUMENTO. CUALQUIER PREGUNTA RELACIONADA CON ESTE PROGRAMA DEBERÁ SER DIRIGIDA POR EL USUARIO A ASURION, UTILIZANDO LA INFORMACIÓN DE CONTACTO QUE APARECE EN LA CLÁUSULA III (3) DE ESTE DOCUMENTO.

III. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO PARA UTILIZACIÓN DEL SERVICIO TELCEL UP

1. Entrega del Equipo: El Programa Telcel UP requiere que los Usuarios entreguen a Telcel: (i) el equipo actual (es decir el equipo que se desea cambiar por uno nuevo), que el Usuario debió haber adquirido en Telcel (o en sus distribuidores autorizados) y sobre el cual contrató la Póliza Telcel UP o (ii) el equipo que se le entregó al Usuario como reemplazo, derivado de la garantía del propio equipo o bien derivado de una reclamación bajo la Póliza Telcel UP (en lo sucesivo el **“Equipo de Entrega”**). Dicho Equipo de Entrega debe estar en Buenas Condiciones Operativas (según dicho término se encuentra descrito en el numeral IV de estos Términos y Condiciones). Al entregar el Equipo de Entrega, el Usuario debe demostrar y confirmar que es el propietario o arrendatario de dicho equipo y/o el asesor al que le entregue el equipo debe contar con los elementos que le permitan demostrar y confirmar que el Usuario es el propietario o arrendatario de dicho equipo. El Usuario entiende y acepta que al entregar el Equipo de Entrega a Telcel, está transfiriendo el título de propiedad del Equipo de Entrega a Asurion.

2. Desbloqueo de Contraseñas del Equipo de Entrega: EL EQUIPO DE ENTREGA DEBE ESTAR DESBLOQUEADO Y SIN CONTRASEÑAS O CUALESQUIERA OTRAS MEDIDAS DE SEGURIDAD ACTIVADAS (el equipo, por ejemplo, debe tener deshabilitadas todas las funcionalidades como: “activation lock”, “find my phone”, “kill switch” o funcionalidades similares). De la misma manera, el Usuario entiende que Asurion podrá restaurar, vender o destruir el Equipo de Entrega a su sola discreción YA QUE PASARÁ A SER DE SU PROPIEDAD. ES RESPONSABILIDAD DEL USUARIO ELIMINAR TODA LA INFORMACIÓN PERSONAL, PROFESIONAL O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE CONTENIDA EN EL EQUIPO, INCLUYENDO FOTOS, VIDEOS, CORREOS ELECTRÓNICOS, ENTRE OTRAS, ASÍ COMO REMOVER LA TARJETA SIM, AL IGUAL QUE LA TARJETA DE MEMORIA, EN CASO DE CONTAR CON ELLA. ASURION NO SERÁ RESPONSABLE DE PERDIDA DEL CONTENIDO DEL EQUIPO DE ENTREGA QUE NO HAYA SIDO BORRADO POR EL USUARIO.

3. Condonación del saldo pendiente del Contrato de Financiamiento de Equipo o de las rentas pendientes del Contrato de Arrendamiento de Equipo: Sujeto a estos Términos y Condiciones, el saldo o monto de rentas pendientes en relación con el Contrato de Financiamiento de Equipo o el Contrato de Arrendamiento de Equipo según corresponda, serán condonados en su totalidad por Telcel (lo anterior excluye la porción de la deuda existente del Usuario con Telcel al momento de hacer uso del Programa Telcel UP (denominado M1 por Telcel), bajo planes propios de Telcel y/o que no derive del Contrato de Financiamiento de Equipo o del Contrato de Arrendamiento de Equipo bajo el Programa Telcel Up según corresponda, por lo que no se cancelarán los saldos insolutos que resulten remanentes en cualquier extensión contractual derivada del M1). El Usuario se obliga a entregar previamente a Telcel el Equipo de Entrega (conforme con lo establecido en los presentes Términos y Condiciones) para que Telcel asegure la condonación del importe pendiente a que hace referencia este inciso (salvo los saldos insolutos que resulten remanentes en cualquier extensión contractual derivada del M1). Dicha condonación ocurrirá siempre y cuando el equipo se encuentre en Buenas Condiciones Operativas, tal y como se define este término en el numeral IV de estos Términos y Condiciones.

SI EL EQUIPO DE ENTREGA NO SE ENCUENTRA EN BUENAS CONDICIONES OPERATIVAS, EL USUARIO PODRÁ PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN BAJO LA PÓLIZA TELCEL UP Y EN CASO DE QUE DICHA RECLAMACIÓN SEA APROBADA DE CONFORMIDAD CON LA PÓLIZA TELCEL UP, EL USUARIO PODRÁ



RECIBIR UN EQUIPO DE REEMPLAZO (PREVIO PAGO DEL DEDUCIBLE APLICABLE), MISMO QUE PODRÁ UTILIZAR COMO EL EQUIPO DE ENTREGA (PAGANDO EL CARGO ADICIONAL ADMINISTRATIVO QUE EN SU CASO CORRESPONDA). EL USUARIO DEBERÁ CONTACTAR A UN REPRESENTANTE DEL PROGRAMA TELCEL UP, MARCANDO AL NÚMERO *788 DESDE SU EQUIPO TELCEL O LLAMANDO AL NUMERO 800-099-0802 DESDE CUALQUIER TELÉFONO, PARA CONFIRMAR SI LA RECLAMACIÓN QUE REALIZÓ ES PROCEDENTE O NO. SI EL USUARIO NO ENTREGA EL EQUIPO DE ENTREGA, LA CONDONACIÓN DE LA DEUDA O RENTAS PENDIENTES DESCRITAS EN ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES NO SERÁ REALIZADA.

4. Procedimiento para llevar a cabo la condonación del saldo pendiente del Contrato de Financiamiento de Equipo de las rentas pendientes del Contrato de Arrendamiento de Equipo: La cancelación del saldo pendiente del Contrato de Financiamiento de Equipo o de las rentas pendientes del Contrato de Arrendamiento de Equipo descritos en el inciso “3” de este numeral III, se encuentra condicionada a que Telcel reciba el Equipo de Entrega, así como el Pago Adicional Administrativo aplicable al Equipo de Entrega. El servicio de cancelación del saldo o de las rentas pendientes no es negociable ni transferible y no debe entenderse como un pago en efectivo a favor del Usuario. Para iniciar el proceso del Programa Telcel UP, el Usuario debe acudir a un Centro de Atención a Clientes de Telcel (o distribuidores autorizados) para recibir información sobre cómo efectuar el cambio de equipo.

IV. EQUIPO EN BUENAS CONDICIONES OPERATIVAS

Para efectos del Programa Telcel UP, el Equipo de Entrega debe estar en Buenas Condiciones Operativas. Se entenderá que el Equipo de Entrega se encuentra en Buenas Condiciones Operativas cuando TODAS las funciones y características de dicho equipo que se mencionan a continuación operen correctamente:

1. Puede encenderse y apagarse y pueda realizar y recibir llamadas;
2. Pueda enviar y recibir mensajes SMS y, si es aplicable, pueda conectarse a y navegar en Internet;
3. Todas las teclas (táctiles o no) y botones externos funcionen 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 o rastreo (como “Buscar mi iPhone”) o el interruptor de apagado.

V.- AVISO DE PRIVACIDAD

En relación beneficio de cambio de equipo anticipado del Programa Telcel UP, ASURION MEXICO, S. DE R.L. con domicilio en Av. Miguel de Cervantes Saavedra 301, piso 14, Col Granada, C.P. 11520, Alcaldía de Miguel Hidalgo, Ciudad de México obtendrá de forma directa o indirecta información personal y no personal de los Usuarios que incluye de manera enunciativa, mas no limitativa, el modelo de dispositivo inalámbrico en uso o por usar, el número de teléfono, la información relacionada con el uso de los productos y servicios por parte del Usuario, nombre completo, Clave Única de Registro de Población (CURP), dirección, correo electrónico, número de cuenta del teléfono, IMEI, NIP e información de ubicación geográfica, para los siguientes fines principales: (i) ayudar a establecer y verificar la identidad del Usuario; (ii) proporcionar al Usuario los servicios de Asurion, (iii) auditar, buscar y analizar la información para proporcionar, mantener, proteger y mejorar los productos y servicios; (iv) responder a las preguntas, consultas, comentarios e instrucciones del Usuario; (v) tomar pasos de buena fe para



ejecutar nuestros términos y condiciones de los productos y servicios; (vi) mantener la seguridad e integridad de los sistemas de Asurion; y (vii) usar ciertos datos técnicos acumulados con la eliminación de la información personal para mejorar los productos y servicios. Para conocer más información sobre los términos y condiciones en que será tratada la información, como los terceros con quienes compartimos dicha información y la forma en que podrá ejercer sus derechos ARCO, puede consultar el aviso de privacidad integral de Asurion en la página de Internet www.telcelup.com.mx.

Anexo I
**Pago Adicional Administrativo al momento del cambio anticipado de equipo
como beneficio del Programa Telcel UP**

Para obtener el beneficio de cambio de equipo anticipado del Programa Telcel UP, el Usuario deberá pagar a Telcel el Pago Adicional Administrativo que corresponda y el cual se encuentra reflejado en la siguiente tabla. Lo anterior aplicará únicamente en caso de que el pago inicial realizado por el Usuario por el Equipo de Entrega haya sido igual o menor al 20% (veinte por ciento) del precio total de dicho equipo, sin subsidios, beneficios, descuentos o promociones en la fecha en que adquirió el Equipo con Telcel (el Pago Adicional Administrativo no aplica para equipos marca Apple):

Nivel del Equipo*	Pago Adicional Administrativo (en pesos mexicanos e incluye el IVA)
A	\$250
B	\$500
C	\$800
D	\$950
E	\$1,000
F	\$1,000

*El nivel de equipo se determina en función del precio del equipo, sin aplicar subsidios, promociones, descuentos o beneficios en el momento de la fecha que se adquirió el equipo de Telcel