

Programa Smart Telcel

**TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE
CAMBIO ANTICIPADO DEL PROGRAMA SMART TELCEL**

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE CAMBIO ANTICIPADO DEL PROGRAMA SMART TELCEL

El servicio de Cambio Anticipado del Programa Smart Telcel está disponible exclusivamente para los clientes de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. (en lo sucesivo "Telcel") que hayan decidido adquirir un equipo de comunicaciones inalámbrico (en adelante "Equipo Celular") nuevo en los términos que más adelante se señalan. Asurion México, S. de R.L. de C.V. (en lo sucesivo, "Asurion"), es una sociedad mexicana, debidamente autorizada para administrar el servicio de Cambio Anticipado del Programa Smart Telcel y es responsable de la prestación de dicho servicio de administración de acuerdo con estos términos y condiciones (en lo sucesivo, los "Términos y Condiciones").

I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

El servicio de Cambio Anticipado del Programa Smart Telcel únicamente es aplicable y podrá ser utilizado por aquellos clientes, personas físicas, de Telcel (en lo sucesivo, los "Usuarios"), que desean adquirir un Equipo Celular nuevo de Telcel bajo un Acuerdo de Compraventa a Plazos de Equipo Provisto (en lo sucesivo "Acuerdo de Compraventa Smart Telcel") antes del vencimiento del plazo establecido en su actual Acuerdo de Compraventa Smart Telcel (esta renovación anticipada será denominada en estos términos y condiciones como "**Cambio Anticipado**").

Sujeto a estos Términos y Condiciones, en caso de que el Usuario haya realizado el Cambio Anticipado del Equipo Celular con anterioridad a la fecha de vencimiento de su actual Acuerdo de Compraventa Smart Telcel, el Usuario 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 Usuario tenga con Telcel distinto del aquí señalado). 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.

II. CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD

El servicio de Cambio Anticipado del Programa Smart Telcel sólo se podrá utilizar siempre y cuando se cumplan todos los requerimientos que se describen a continuación:

1. Propietario de Equipo Telcel. El Usuario debe ser propietario de un Equipo Celular participante en el Programa Smart Telcel, adquirido en Telcel (o en sus distribuidores autorizados) bajo un Acuerdo de Compraventa Smart Telcel. **LO ANTERIOR, EN EL ENTENDIDO DE QUE ÚNICAMENTE SERÁN ELEGIBLES PARA EL SERVICIO DE CAMBIO ANTICIPADO DEL PROGRAMA SMART TELCEL AQUELLOS CLIENTES DE TELCEL QUE HAN CELEBRADO UN ACUERDO DE COMPRAVENTA SMART TELCEL DONDE TELCEL HA INDICADO ESPECÍFICAMENTE QUE DICHO USUARIO ES ELEGIBLE PARA HACER USO DEL SERVICIO DE CAMBIO ANTICIPADO DEL PROGRAMA SMART TELCEL.**

2. Cambio a Equipo Nuevo. El Usuario sólo podrá utilizar el servicio de Cambio Anticipado del Programa Smart Telcel en caso de cambiar su Equipo Celular actual por un equipo nuevo, de forma anticipada, con anterioridad a que concluya el plazo mínimo de su Acuerdo de Compraventa Smart Telcel (en adelante "Plazo Mínimo") (según este término es definido abajo en el numeral II (6) de estos Términos y Condiciones). El servicio de Cambio Anticipado del Programa Smart Telcel solo se podrá utilizar al comprar un equipo nuevo bajo un Acuerdo de Compraventa.

3. Cumplimiento de Contratos. El servicio de Cambio Anticipado del Programa Smart Telcel sólo se podrá utilizar siempre y cuando el Usuario al momento del Cambio Anticipado se encuentre en cumplimiento y al corriente de todas las obligaciones con Telcel derivadas de su actual Acuerdo de Compraventa Smart Telcel y cuente con servicio de telecomunicaciones pospago con Telcel.

4. Pago Único Administrativo. El Usuario debe realizar el pago único administrativo que, en su caso, corresponda a su Equipo Celular (en lo sucesivo, el “Pago Único Administrativo”). El Pago Único Administrativo aplicable al Equipo Celular se encuentra especificado en el Anexo I de estos Términos y Condiciones.

5. Entrega del Equipo en Buenas Condiciones Operativas. El Usuario debe entregar su equipo actual al momento de utilizar el servicio de Cambio Anticipado del Programa Smart Telcel 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 cualquier otra medida 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).

6. Plazo Mínimo del Acuerdo de Compraventa Smart Telcel. El Usuario será elegible para utilizar el servicio de Cambio Anticipado del Programa Smart Telcel siempre y cuando haya transcurrido el Plazo Mínimo de su Acuerdo de Compraventa Smart Telcel, de conformidad con la siguiente tabla:

Plazo del Acuerdo de Compraventa Smart Telcel	Plazo Mínimo transcurrido del Acuerdo de Compraventa Smart Telcel
18 meses	12 meses
24 meses	12 meses
30 meses**	15 meses
36 meses**	18 meses

**Plazos y condiciones aplicables en Región 9 (Ciudad de México, Edo. de México, Hidalgo y Morelos).

EL USUARIO DEBE LEER, CON CUIDADO Y EN SU TOTALIDAD, ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL SERVICIO DE CAMBIO ANTICIPADO DEL PROGRAMA SMART TELCEL ANTES DE HACER USO DE ESTE SERVICIO. SI EL USUARIO NO ESTÁ DE ACUERDO CON CUALESQUIERA DE ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES NO DEBERÁ UTILIZAR ESTE SERVICIO. EL HACER USO DE ESTE SERVICIO ES OPCIONAL, LO QUE SIGNIFICA QUE ES COMPLETAMENTE DISCRECIONAL PARA EL USUARIO EL USO DEL MISMO. DERIVADO DE LO ANTERIOR, EL USUARIO ACEPTA Y ENTIENDE QUE EL SERVICIO DE CAMBIO ANTICIPADO DEL PROGRAMA SMART TELCEL ES ADMINISTRADO EXCLUSIVAMENTE POR ASURION Y QUE BAJO DICHO ADMINISTRACIÓN ASURION ASEGURA LA CANCELACIÓN, EN FAVOR DEL USUARIO, DE LOS IMPORTES SUJETOS A PAGO/LIQUIDACIÓN, CONFORME SE ESTIPULA EN EL NUMERAL III DEL PRESENTE DOCUMENTO. CUALQUIER PREGUNTA RELACIONADA CON SERVICIO DE CAMBIO ANTICIPADO DEL PROGRAMA SMART TELCEL 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 BENEFICIO

1. Entrega del Equipo: El servicio de Cambio Anticipado del Programa Smart Telcel 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 y que es parte del Programa Smart Telcel 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 del Programa Smart Telcel (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 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 de dicho equipo. El Usuario entiende y acuerda que, al entregar el Equipo de Entrega a Telcel, está transfiriendo el título de propiedad del Equipo de Entrega a Telcel (con el único objetivo de resarcir y compensar las actividades que Asurion realizará por cuenta del Usuario, conforme se explica en el numeral III (3) de estos Términos y Condiciones).

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 iphone”, “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. **ES RESPONSABILIDAD DEL USUARIO ELIMINAR TODA LA INFORMACIÓN PERSONAL, PROFESIONAL O DE CUALQUIER OTRA ÍNDOLE CONTENIDA EN EL EQUIPO DE ENTREGA, INCLUYENDO FOTOS, VIDEOS, CORREOS ELECTRÓNICOS, ENTRE OTRAS, ASÍ COMO REMOVE LA TARJETA SIM, AL IGUAL QUE LA TARJETA DE MEMORIA, EN CASO DE CONTAR CON ELLA.**

3. Cancelación de los Saldos Insolutos: Sujeto a estos Términos y Condiciones, los saldos insolutos por concepto del equipo provisto en los términos del Acuerdo de Compraventa serán cancelados en su totalidad (lo anterior excluye cualesquiera saldos insolutos que resulten remanentes de cualquier otro Acuerdo de Compraventa o servicio de telecomunicaciones anterior, conocidos en Telcel como contratos de extensión 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 cancelación de los importes pendientes a que hace referencia este inciso (con todas las excepciones antes mencionadas). Dicha cancelación ocurrirá siempre y cuando el equipo se encuentre en Buenas Condiciones Operativas, tal y como se define 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 DEL PROGRAMA SMART TELCEL (SIEMPRE Y CUANDO NO HAYA AGOTADO LOS LÍMITES DE LA PÓLIZA) Y, EN CASO DE QUE DICHA RECLAMACIÓN SEA APROBADA, DE CONFORMIDAD CON LA PÓLIZA DEL PROGRAMA SMART TELCEL, EL USUARIO PODRÁ RECIBIR UN EQUIPO DE REEMPLAZO (PREVIO PAGO DEL DEDUCIBLE APLICABLE), MISMO QUE PODRÁ UTILIZAR COMO EL EQUIPO DE ENTREGA (PAGANDO EL PAGO ÚNICO ADMINISTRATIVO QUE CORRESPONDA). EL USUARIO DEBERÁ CONTACTAR A UN REPRESENTANTE DEL PROGRAMA SMART TELCEL, 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 CANCELACIÓN DESCRITA EN ESTE PÁRRAFO NO SERÁ REALIZADA.

4. Procedimiento para llevar a cabo la cancelación de los Saldo Insolutos: La cancelación de los saldos insolutos, descritos en el inciso 3 de este numeral III, se encuentra condicionada a que Telcel reciba el Equipo de Entrega, así como el Pago Único Administrativo aplicable al Equipo de Entrega. El servicio de cancelación de los saldos insolutos no es negociable ni transferible y no debe entenderse como un pago en efectivo a favor del Usuario. Para iniciar el proceso del servicio de Cambio Anticipado del Programa Smart Telcel, el Usuario debe acudir a un Centro de Atención a Clientes de Telcel para recibir información sobre cómo efectuar el cambio de equipo.

IV. EQUIPO EN BUENAS CONDICIONES OPERATIVAS

Para efectos del servicio de Cambio Anticipado del Programa Smart Telcel, 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 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")) o el interruptor de apagado.

V. AVISO DE PRIVACIDAD

En relación con el servicio de Cambio Anticipado del Programa Smart Telcel, ASURION MEXICO, S. DE R.L. de C.V., con domicilio en Av. Miguel de Cervantes Saavedra No. 301, piso 14, Oficina 1412, Col. Granada, Alcaldía Miguel Hidalgo, c.p. 11520, 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, dirección postal, 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 mayor información sobre los términos y condiciones bajo los cuales 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 en la página de Internet www.programasmarttelcel.com

Anexo I

Pago Único Administrativo al momento de la renovación anticipada por el uso del servicio de Cambio Anticipado del Programa Smart Telcel

Al momento de utilizar el servicio de Cambio Anticipado del Programa Smart Telcel, el Usuario debe pagar a Telcel el Pago Único 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:

Precio del Equipo (IVA incluido)	Pago Único Administrativo (IVA incluido)
\$7,000 - \$38,000	\$1,500
\$38,001 - \$60,000	\$1,800

*Cifras en pesos mexicanos