



# 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 22 de noviembre de 2024)**

El Programa Telcel UP es un servicio incluido en la Póliza para Dispositivos Electrónicos Portátiles II, registrada ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (en lo sucesivo, "Póliza Telcel UP"). Asurion México, S. de R.L. de C.V. (en lo sucesivo, "Asurion"), es una sociedad mexicana, debidamente autorizada para administrar la Póliza Telcel UP y 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 jurídicas) (en lo sucesivo, los "Usuarios"), que hayan tomado la decisión de adquirir un teléfono nuevo (con un contrato de financiamiento o arrendamiento de equipo) antes del vencimiento del Plazo Forzoso de su Contrato de Prestación de Servicios con Plazo Forzoso Vigente (en lo sucesivo el "Contrato de Plazo Forzoso") o, en caso de ser aplicable, antes del vencimiento de su Convenio de Financiamiento de Pago Inicial de Equipo Provisto (en lo sucesivo el "Contrato de Financiamiento 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 Plazo Forzoso de su Contrato de Plazo Forzoso, el Usuario tendrá derecho a que se le condone el saldo insoluto por concepto del equipo provisto en los términos del Contrato de Plazo Forzoso, así como —de ser aplicable— el saldo insoluto en relación con el financiamiento de su equipo acordado en el Contrato de Financiamiento 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, el deber 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 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 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, con posterioridad a que concluya el plazo mínimo de su Contrato de Plazo Forzoso (en adelante "Plazo Mínimo") (según este término es definido 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 meses (de forma ininterrumpida), antes de poder utilizar el Programa Telcel UP.

**4. Cumplimiento de Contratos.** El Programa Telcel UP sólo se podrá utilizar siempre y cuando el Usuario se encuentre en cumplimiento y al corriente de todas las obligaciones con Telcel derivadas de su Contrato de Plazo Forzoso y —de ser aplicable— el Contrato de Financiamiento de Equipo.

**5. Pago Adicional Administrativo.** El Usuario debe realizar el pago adicional administrativo que corresponda 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 para participar en 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 Programa Telcel UP, siempre y cuando haya transcurrido el Plazo Mínimo de su Contrato de Plazo Forzoso, 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 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 SUJETOS A 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 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 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 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. 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.**

**3. Cancelación de los Saldos Insolutos:** Sujeto a estos Términos y Condiciones, los saldos insolutos por concepto del equipo provisto en los términos del Contrato de Plazo Forzoso y, en caso de ser aplicable, el saldo pendiente en relación con el Contrato de Financiamiento de Equipo (según corresponda), serán cancelados en su totalidad (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 distintos al Programa Telcel UP, 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 cancelación de los importes pendientes a que hace referencia este inciso (salvo los saldos insolutos que resulten remanentes en cualquier extensión contractual derivada del M1). 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 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 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 CANCELACIÓN DESCRITA EN ESTE PÁRRAFO NO SERÁ REALIZADA.**

**4. Procedimiento para llevar a cabo la cancelación de los Saldos 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 Adicional 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 Programa Telcel UP, 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 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 operen correctamente. La funcionalidad total deberá incluir entre otros lo siguiente:

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 (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, Alcaldía de Miguel Hidalgo, Ciudad de México obtendrá de forma directa o indirecta información personal y no personal de los Usuarios (en lo sucesivo “La Información”) 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 o Cliente; (ii) proporcionar al Cliente 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 Cliente; (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 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 en la página de Internet [www.telcelup.com.mx](http://www.telcelup.com.mx).

## Anexo I

### **Pago Adicional Administrativo al momento de la renovación anticipada como beneficio del Programa Telcel UP**

Al momento de llevar a cabo el trámite 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:

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

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