

---

# Telcel UP

**Términos y Condiciones  
del Programa Telcel Up**  
(Versión 2016)

---



## Términos y Condiciones del Programa Telcel Up

El programa Telcel UP es un servicio incluido en la Póliza para Dispositivos Electrónicos Portátiles, registrada ante la Comisión Nacional de Seguros (en lo sucesivo “Protección Móvil Telcel”). Asurion México, S. de R.L. de C.V. (en lo sucesivo “Asurion”), es una sociedad mexicana, debidamente autorizada para administrar el programa Protección Móvil Telcel y es responsable de la prestación de este servicio, de acuerdo con estos términos y condiciones (en lo sucesivo los “Términos y Condiciones”).

Estos Términos y Condiciones han entrado en vigor a partir del día primero de septiembre de 2016. Aquellas personas que, antes de esta fecha, estaban sujetas a la versión previa de estos Términos y Condiciones (en adelante los “Términos y Condiciones, Versión 2015”), tendrán derecho a que se les compute su antigüedad ininterrumpida, contada desde la fecha en que firmaron su contrato de Plan Tarifario con Plazo Forzoso (siempre y cuando, al momento de entrar en vigor estos Términos y Condiciones, estén en cumplimiento de todas sus obligaciones bajo los Términos y Condiciones, Versión 2015), a los efectos de poder solicitar los servicios descritos en estos Términos y Condiciones.

### I. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO TELCEL UP

El servicio Telcel UP únicamente es aplicable y podrá ser utilizado por aquellos clientes de Telcel (incluyendo personas jurídicas) (en adelante “Usuarios”) que hayan tomado la decisión de adquirir un teléfono nuevo (con un Plan Tarifario con Plazo Forzoso), 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 servicio 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 de Protección Móvil Telcel):

**1. Propietario 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 Protección Móvil Telcel 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 Protección Móvil Telcel 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 servicio 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 Protección Móvil Telcel.** El Usuario debe haber contratado Protección Móvil Telcel durante al menos doce meses (de forma ininterrumpida), antes de poder utilizar el servicio Telcel UP.

**4. Cumplimiento de Contratos.** El servicio Telcel UP sólo se podrá utilizar siempre y cuando el Usuario se encuentre en cumplimiento y al corriente de todas las obligaciones derivadas de su Contrato de Plazo Forzoso y —de ser aplicable— el Contrato de Financiamiento de Equipo. El Usuario sólo podrá acceder a los beneficios del programa Telcel UP una vez durante cada doce meses de afiliación ininterrumpida a dicho programa.

**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 los servicios 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.** El Usuario no debe haber incurrido en fraude o, por algún otro motivo, ser inelegible para participar en el programa Telcel UP, según lo dispuesto en estos Términos y Condiciones y en la Póliza de Protección Móvil Telcel.

**8. Plazo Mínimo Contrato de Plazo Forzoso.** El Usuario será elegible para utilizar el servicio Telcel UP, siempre y cuando haya transcurrido el Plazo Mínimo de su Contrato de Plazo Forzoso, de conformidad con la siguiente tabla:

Plazo Forzoso del Plan Tarifario contratado (Contrato de Plazo Forzoso)	Plazo mínimo transcurrido del Plazo Forzoso
18 meses	12 meses
24 meses	12 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 PROGRAMA TELCEL UP ANTES DE UTILIZAR CUALQUIERA DE LOS SERVICIOS DEL PROGRAMA TELCEL UP. 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 DE TELCEL UP. DERIVADO DE LO ANTERIOR, EL USUARIO ACEPTA Y ENTIENDE QUE EL SERVICIO TELCEL UP ES UN SERVICIO ADICIONAL, OTORGADO POR MEDIO DE SU PÓLIZA PROTECCIÓN MÓVIL TELCEL, 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 Protección Móvil 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 su póliza Protección Móvil 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 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, ENTRETENIMIENTOS, 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 una Renovación Anticipada de equipo (denominada 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 EL SEGURO DE PROTECCIÓN MÓVIL TELCEL Y, EN CASO DE QUE DICHA RECLAMACIÓN SEA APROBADA, DE CONFORMIDAD CON LA PÓLIZA DE PROTECCIÓN MÓVIL 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 CARGO ADICIONAL ADMINISTRATIVO QUE CORRESPONDA). EL USUARIO DEBERÁ CONTACTAR A UN REPRESENTANTE DE PROTECCIÓN MÓVIL TELCEL, MARCANDO AL NÚMERO \*788 DESDE SU EQUIPO TELCEL O LLAMANDO AL 01- 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 de cambio de equipo anticipado, 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 lo siguiente:

1. El equipo deberá poderse encender y apagar y deberá poder realizar y recibir llamadas;
2. El equipo deberá poder mandar y recibir mensajes SMS;
3. La pantalla táctil (touch screen) y todas las teclas y botones externos deberán funcionar correctamente; y
4. La pantalla del equipo deberá estar intacta: sin golpes, ralladuras, cuarteaduras y no deberá presentar manchas en los pixeles, estar borrosa o presentar escurrimientos.

## Anexo I

### Pago Adicional Administrativo al Servicio Telcel UP

Al momento de llevar a cabo el trámite de cambio de equipo anticipado, el Usuario deberá pagar a Telcel el Pago Adicional Administrativo que corresponde 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:

Nivel de Equipo*	Pago Adicional Administrativo (en pesos mexicanos e incluye el IVA)
A	MXN 250.00
B	MXN 500.00
C	MXN 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.