
PREGUNTAS FRECUENTES PROTECCIÓN MÓVIL TELCEL

¿Dónde y cuándo puedo contratar Protección Móvil Telcel?

Acude a un Centro de Atención a Clientes (CAC) Telcel o marca *111 desde tu Telcel. Podrás contratar Protección Móvil Telcel los primeros 30 días naturales una vez firmado tu contrato Telcel.

¿Qué hago si contraté Protección Móvil Telcel y me roban o se daña mi teléfono?

En caso de robo, daño accidental o fallo del dispositivo móvil, según corresponda, marca desde tu Telcel *788 ó llama al 01-800- 099-0802 y un asesor de Protección Móvil Telcel te atenderá personalmente.

¿Cuántos días tengo para reportar un siniestro?

El daño o robo de tu equipo deberá ser reportado dentro de los primeros 30 días naturales, después de sucedido el siniestro.

Una vez reportado un siniestro, ¿qué sigue?

Al reportar un siniestro, el asesor de Protección Móvil Telcel te guiará en los siguientes pasos para que recibas un equipo de reemplazo, en un plazo aproximado de 2 a 3 días hábiles.

¿Cuántos días tengo para hacer la reclamación de mi teléfono?

Las reclamaciones deben ser reportadas dentro de los 30 días siguientes a la fecha del siniestro.

¿Cuánto puedo tardar en pagar mi deducible?

Una vez que tu equipo de reposición ha llegado al CAC, tienes 30 días naturales para hacer el pago de tu deducible y así poder recibir tu equipo de reemplazo.

Mi equipo de reemplazo, ¿es nuevo?

El equipo de reemplazo entregado por Asurion puede ser nuevo o renovado. Este equipo de reemplazo será un equipo aprobado para uso en la red de Telcel y contará con garantía por 12 meses.

¿En qué casos se puede enviar el equipo de reemplazo a domicilio?

Únicamente en caso de un siniestro por daño se podrá enviar un equipo de reemplazo a tu domicilio. Adicionalmente, se podrá enviar a domicilio si es un reemplazo por garantía.

En caso de recibir mi equipo de reemplazo a domicilio, ¿Cuál es el proceso y forma de cobro?

Al reportar un siniestro por daño, puedes solicitar que tu equipo de reemplazo sea enviado a tu domicilio. Para ello, debes realizar previamente el pago del deducible con cargo a tarjeta de crédito o solicitar que se haga el cargo a tu cuenta de Telcel.

¿Qué debo hacer si mi equipo de reemplazo falla? ¿Tiene garantía?

En caso de una falla mecánica o eléctrica, de origen, en tu equipo de reemplazo, puedes reportarlo al *788 o llamar al 01-800- 099-0802 y, de confirmarse que se trata de una falla cubierta por la garantía, otro equipo de reemplazo te será asignado y enviado al CAC más cercano.

¿Qué sucede si la marca de mi equipo protegido se deja de comercializar por parte del operador móvil (Telcel)?

En caso de no poder proveer un reemplazo idéntico a tu equipo siniestrado, se te proporcionarán un par de opciones de modelos similares, basados en características, precio y capacidad. Tú podrás elegir, entre esas opciones, qué equipo quieres recibir.

¿Existe un límite de veces en las que puedo hacer válido mi seguro?

Se cubrirán hasta dos reposiciones en un periodo de 12 meses consecutivos. Una vez que se haga la segunda reposición, el usuario será dado de baja de Protección Móvil Telcel y le informaremos que la protección para su equipo ha finalizado así como el cobro de la prima mensual.

Si mi línea telefónica causa baja por falta de pago, ¿sigo protegido?

No. Lamentablemente, en caso de tener un adeudo en tus pagos a Telcel, tu siniestro no podrá ser atendido.

¿Cómo se hará el cargo a mi factura considerando las nuevas primas, a raíz de los cambios anunciados por Allianz el 21 de marzo?

En cuanto al cobro de tu nueva prima a raíz de los cambios, estarás recibiendo en tu primera factura posterior al 20 de abril del 2017, un sólo cargo, este cargo de desglosará en: el cobro de los días que estuviste suscrito a Protección Móvil Telcel con el precio anterior de la prima -hasta antes del 20 de abril del 2017- y, a partir de esta fecha, se te cobrarán los días que tuviste Protección Móvil Telcel con la nueva prima hasta la fecha de corte de su ciclo de facturación.

Posteriormente, tu factura ya reflejará la nueva prima en su totalidad durante el período completo, que entrará en vigor a partir del 20 de abril del 2017.

PREGUNTAS FRECUENTES TELCEL UP

¿Qué es Telcel Up?

Telcel Up es un beneficio adicional al programa de Protección Móvil Telcel, el cual te permite renovar anticipadamente tu contrato y cambiar tu equipo después de 12 meses ininterrumpidos de enrolarse en el programa.

¿Cuándo puedo hacer uso de este beneficio?

Puedes hacer uso de este beneficio después de cumplir 12 meses ininterrumpidos de cobertura con Protección Móvil Telcel, para usuarios con planes de 12 y 18 meses; y 18 meses de cobertura para usuarios con planes de 36 meses; y antes del vencimiento de tu convenio de financiamiento de equipo con Telcel. Para poder hacer uso de este beneficio, debes estar al corriente con todos tus pagos a Telcel y a Protección Móvil Telcel.

¿Cómo inicio mi trámite de Telcel Up y qué necesito?

Para iniciar tu trámite, asegúrate de cumplir con los requisitos descritos arriba y acude a un Centro de Atención a Clientes Telcel más cercano. Para hacer válido este beneficio, debes entregar tu equipo actual, en buen estado, efectuar el pago administrativo y cumplir con todos los términos y condiciones de Telcel Up.

¿Debo entregar la caja y accesorios de mi equipo al momento de hacer Telcel Up?

No, no es necesario. Sólo necesitas entregar tu equipo actual para poder recibir un equipo nuevo, efectuar el pago administrativo y cumplir con los términos y condiciones de Telcel Up.

¿Cuáles son las condiciones que debe tener mi equipo a fin de que sea aceptado para Telcel UP?

El equipo debe encontrarse completamente desbloqueado y sin contraseñas de algún tipo, estar en buenas condiciones generales (deberá poderse encender y apagar y deberá poder realizar y recibir llamadas; deberá poder mandar y recibir mensajes SMS; la pantalla táctil (touch screen) y todas las teclas y botones externos deberán funcionar correctamente; y la pantalla del equipo deberá estar intacta: sin golpes, ralladuras, cuarteaduras y no deberá presentar manchas en los píxeles, estar borrosa o presentar escurrimientos). Adicionalmente, el equipo debe pasar la prueba de evaluación a la que lo someterá el agente de Telcel.

¿Puedo llevar a cabo Telcel Up entregando un equipo de reemplazo Protección Móvil Telcel por un siniestro previo?

Sí. Si hiciste válido un siniestro y recibiste un equipo de reemplazo, aún puedes hacer uso del beneficio de Telcel Up, entregando el equipo que recibiste posterior al siniestro.

Si al momento de tener un siniestro previo, se me entregó un equipo de reemplazo renovado, ¿éste vale menos al momento de querer realizar mi Telcel Up?

No. Recuerda que Telcel Up te permite renovar anticipadamente, sin penalizaciones, lo que significa que podrías aprovechar las promociones y precios vigentes cuando hagas tu trámite para tu nuevo equipo y su nuevo plan. El valor considerado para el proceso de Telcel Up y del que se estaría condonando tu deuda es el valor del equipo original.

¿Existe un costo adicional por el servicio de Telcel UP?

Sí, debes realizar el pago de un cargo adicional administrativo que corresponda a tu equipo. Este pago puede ser de 250, 500 o 1000 pesos mexicanos, según el valor de tu equipo asegurado y no se entenderá como pago por concepto del nuevo equipo. NOTA: El cargo administrativo no aplica para equipos Apple.

¿Puedo enviar a meses sin intereses mi Cargo Administrativo a pagar, en caso que aplique?

No. El pago debe ser hecho al momento del trámite.

Si ya hice válido un siniestro en los meses previos a Telcel Up, ¿puedo llevar a cabo Telcel Up?

Sí, este beneficio no es contabilizado como un siniestro y puedes hacerlo válido aun habiendo reportado un siniestro en los meses anteriores, sin perder la cobertura del programa.

¿Puedo renovar con otra marca al realizar Telcel Up?

Sí, puedes elegir la marca y modelo de tu preferencia, dentro de la gama ofrecida por Telcel.

¿Puedo cambiar de plan de renta mensual y/o plazo, al realizar Telcel Up, sin penalización?

Sí. Con Telcel Up tienes la oportunidad de iniciar de cero un nuevo ciclo de facturación, sin que exista penalización alguna, siempre que renueves con otro plan Telcel a plazo forzoso y cumplas con los demás términos y condiciones del programa.
