

PROTECCIÓN MÓVIL TELCEL CON TELCEL UP

(Nacional)

I. Descripción del servicio

Protección Móvil Telcel es un servicio que se ofrece a todos aquellos usuarios de Telcel que contraten y/o renueven un Plan Tarifario para el segmento Masivo en Plazo Forzoso en sus versiones abierto y/o Mixto, Consumo Controlado o Plazo Libre (los “**Usuarios**”) consistente en un seguro contra robo, daño físico, falla mecánica o eléctrica, en relación con el equipo terminal provisto por Telcel en dicha contratación y/o renovación (el “**Equipo Provisto**”), en los casos en que la garantía del fabricante no lo cubra o hubiera terminado.

Telcel UP es un beneficio adicional al servicio de Protección Móvil Telcel disponible para todos aquellos Usuarios que han tomado la decisión, antes del vencimiento del Plazo Forzoso, (según los plazos determinados en la sección VIII) de adquirir un teléfono nuevo con un Plan Tarifario con Plazo Forzoso (el “**Nuevo Equipo**”). En caso de que el Usuario solicite el servicio Telcel UP, el saldo insoluto en relación con el pago a plazos del Equipo Provisto será condonado. Este beneficio adicional de Protección Móvil Telcel es aplicable siempre y cuando entreguen a Telcel su Equipo Provisto o alguno de sus reemplazos (en caso de haber ejercido el seguro) y cumplan con los términos y condiciones del programa descritos en la póliza y que están resumidos en la sección VIII del presente documento.

El Usuario podrá llevar a cabo hasta 2 (dos) reemplazos del Equipo Provisto dentro de un periodo de 12 (doce) meses consecutivos, contados a partir del primer siniestro.

El servicio Protección Móvil Telcel con Telcel UP es un producto ofrecido por Allianz México, S.A. Compañía de Seguros, que se encuentra registrado ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas, y es operado por Asurion México, S. de R.L. de C.V., con respaldo de Allianz México, S.A. Compañía de Seguros. Los términos de Protección Móvil con Telcel Up están resumidos a continuación. Para mayor información sobre este producto puede consultar la póliza en www.proteccionmovil.com.mx.

II. Forma de contratación del servicio

Al momento de contratar y/o renovar un Plan Tarifario con Plazo Forzoso, el Usuario podrá contratar el servicio Protección Móvil con Telcel UP en los Centros de Atención a Clientes Telcel (“**CACs**”) o Distribuidores Autorizados Telcel (“**DATs**”), siempre y cuando haya recibido un Equipo Provisto al momento de dicha contratación y/o renovación.

Adicionalmente, el Usuario podrá contratar el servicio Protección Móvil con Telcel UP en CACs, DATs o llamando sin costo desde el Equipo Provisto por Telcel a la marcación *111 dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a partir de dicha contratación y/o renovación.

III. Tarifas aplicables

El Cargo Mensual (la “**Prima Mensual**”) que el Usuario deberá pagar por el servicio Protección Móvil con la opción de Telcel UP¹ dependerá del precio establecido por la marca y modelo del Equipo Provisto, conforme a la tabla siguiente:

¹ El servicio Telcel UP no tiene un cargo mensual adicional, éste servicio se podrá utilizar siempre y cuando el usuario cumpla con lo establecido más adelante en la sección VIII.

Segmento / Nivel	Prima Mensual (Sin IVA)	Prima Mensual (Con IVA 16%)	Deducible por daño o falla mecánica/eléctrica*	Deducible por robo*
A	\$85.3450	\$99.00	30%	40%
B	\$111.2069	\$129.00	30%	40%
C	\$188.7932	\$219.00	30%	40%
D	\$206.0345	\$239.00	30%	40%

*El porcentaje de deducible se calcula con base en el valor del equipo al momento de la compra.

Tarifas en pesos, moneda de curso legal en los Estados Unidos Mexicanos (México).

El Usuario podrá conocer la lista de Equipos Provistos correspondientes a cada Segmento/Nivel en la dirección electrónica www.proteccionmovil.com.mx. En caso que un Equipo Provisto sea modificado de Segmento/Nivel (a la baja), el monto que el Usuario deberá pagar por concepto de Cargo Mensual, se ajustará para todos los Usuarios con el mismo Equipo Provisto dentro de la región afectada.

En caso de siniestro, el Usuario deberá cubrir el deducible por robo, daño o falla mecánica/eléctrica, que será calculado en relación al valor del Equipo Provisto por Telcel, publicado en www.proteccionmovil.com.mx al momento en que el Usuario genere el reporte o llamando al 01 800 099-0802 (Call Center de Protección Móvil con Telcel UP).

IV. ¿Cómo cancelar el servicio?

A) Por el Usuario.

El servicio Protección Móvil con Telcel UP puede ser cancelado por el Usuario en cualquier momento acudiendo al CAC de su elección, comunicándose sin costo a la marcación *111 o bien llamando al 01 800 099-0802 (Call Center de Protección Móvil con Telcel UP).

En caso que el Usuario solicite la cancelación del servicio previo a que finalice el periodo mensual cubierto aplicado, tendrá derecho a la devolución de la parte proporcional del cargo mensual adicional por el seguro aplicado, por los días no devengados.

B) Por Telcel.

Telcel dejará de ofrecer el servicio Protección Móvil con Telcel UP cuando ocurra alguno de los siguientes supuestos:

- Mutuo acuerdo entre Telcel y Asurion (en su calidad de representante de Allianz).
- Allianz decida no seguir fungiendo como aseguradora.
- Por insolvencia ya sea de Telcel, Allianz y/o Asurion.
- Falta de demanda (interés de los Usuarios).
- Como consecuencia de algún cambio material en las condiciones del seguro que conlleve a reemplazar la póliza.

En caso que se verifique alguno de los supuestos anteriores, Telcel – dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a dicha verificación – notificará al Usuario que cesará de ofrecer el servicio de Protección Móvil Telcel con Telcel UP, y por ende, Telcel dejará de realizar el cargo mensual adicional por el servicio a los Usuarios.

C) Por exceder el límite total de responsabilidad

Si el Usuario excede el límite total de responsabilidad, es decir que haya solicitado 2 (dos) reemplazos dentro de 12 (doce) meses consecutivos, los cuales se comenzarán a contar a partir del primer siniestro, la Aseguradora enviará una notificación de cancelación dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes. En caso que la notificación no fuere enviada oportunamente al Usuario, el servicio continuará hasta que le sea notificada la cancelación. En el entendido de que si la cobertura es

cancelada, se le reembolsará al Usuario cualquier cargo mensual adicional por el seguro no devengado en forma proporcional.

V. Condiciones / Restricciones de aplicación

A) Obligaciones en caso de robo.

- El Usuario deberá reportar el siniestro marcando sin costo al número 01 800 099-0802 (Call Center de Protección Móvil con Telcel UP) dentro de un plazo máximo de 30 (treinta) días contados a partir de la fecha del robo. Si no lo hiciere dentro de dicho plazo habrá precluido su derecho.
- Al reportar el siniestro se le informará al usuario: (i) el monto correspondiente al deducible por concepto de robo; (ii) la documentación que deberá presentar; (iii) y la fecha para acudir al CAC para realizar el pago del deducible y recibir el equipo de reemplazo (el “**Equipo de Reemplazo**”).
- El Usuario deberá proporcionar una declaración de prueba de Pérdida detallada por escrito antes de recibir el Equipo de Reemplazo.
- Presentar y entregar una copia de una identificación oficial con fotografía.
- Cumplido con todos los requisitos por parte del Usuario, el Equipo de Reemplazo, el cual puede ser un equipo nuevo o reconstruido (*refurbished*), será enviado dentro de los 3 (tres) días hábiles posteriores el reporte de siniestro al CAC de su elección.

B) Obligaciones en caso de daño, falla mecánica o eléctrica.

- El Usuario deberá reportar el siniestro marcando sin costo al número 01 800 099-0802 (Call Center de Protección Móvil con Telcel UP). El pago del deducible se puede realizar directamente en la ventanilla del CAC de su elección o puede ser cargado en la Factura del mes siguiente. El Reemplazo será entregado en el domicilio que designe el

Usuario o en el CAC que elija en un plazo de 3 (tres) días hábiles siguientes al reporte del siniestro. El Usuario deberá entregar el Equipo Provisto dañado al momento en que reciba el Equipo de Reemplazo. El Equipo Provisto dañado deberá ser devuelto desbloqueado y con todas las contraseñas y elementos de seguridad desactivados.

- El Usuario realizará la cesión de los derechos de uso y propiedad a Asurion México S. de R.L. de C.V. En caso que el Usuario no satisfaga los requisitos antes mencionados, Telcel no entregará el Equipo de Reemplazo hasta en tanto el Usuario satisfaga los requisitos.

VI. Condiciones del equipo de reemplazo entregado al usuario

A) En todos los casos, cuando se entregue un Equipo de Reemplazo al Usuario, dicho Equipo de Reemplazo tendrá las siguientes características:

- El Equipo de Reemplazo puede contener partes originales o no originales de la misma marca y modelo.
- El color y modelo del Equipo de Reemplazo pueden ser diferentes al Equipo Provisto.
- En caso que la marca y el modelo ya no se encuentren en el mercado (descontinuado), se entregará un Equipo de Reemplazo de marca y modelo similar al Equipo Provisto.

B) El Equipo de Reemplazo entregado al Usuario en canje tendrá una garantía de 12 (doce) meses a partir de la fecha de entrega. La garantía otorgada es independiente a la vigencia del seguro Protección Móvil Telcel.

C) El monto máximo para cualquier siniestro será de \$20,000 (veinte mil pesos 00/100 M.N.).

VII. Forma de obtener la póliza y demás documentos que contengan derechos y obligaciones del miembro del grupo y/o la aseguradora.

La póliza y demás documentos en los que se otorgan o establecen derechos y obligaciones en favor del Usuario, serán entregados a través de los medios siguientes:

1. En persona al momento de la contratación;
2. Mediante encarte al domicilio indicado por el Usuario para tales efectos (servicio postal, mensajería, correo certificado, mensaje de texto, entre otros); o
3. Vía correo electrónico.

Si el Usuario no recibe los documentos dentro de los 30 (treinta) días contados a partir de la ejecución de la póliza, deberá notificar la situación llamando sin costo al número 01 800 099-0802 o al 55 8421-0302 en la Ciudad de México, para que le sea enviada la documentación.

VIII. Requisitos para ejercer la opción de intercambio del equipo provisto o equipo de reemplazo por un nuevo equipo.

El servicio Protección Móvil Telcel ofrece un beneficio adicional conocido como Telcel UP disponible para aquellos Usuarios que han tomado la decisión, antes del vencimiento del Plazo Forzoso, de adquirir un teléfono nuevo con un Plan Tarifario con Plazo Forzoso (el “**Nuevo Equipo**”), siempre y cuando entreguen a Telcel su Equipo Provisto o alguno de los Equipos de Reemplazo (en caso de haber ejercido el seguro). El saldo insoluto en relación con el pago a plazos del Equipo Provisto les será condonado a los Usuarios que adquieran un Nuevo Equipo con Plan Tarifario con Plazo Forzoso con antelación al vencimiento del Plazo Forzoso de su Equipo Provisto, siempre y cuando cumplan con las obligaciones que a continuación se describen:

El beneficio Telcel UP se puede utilizar siempre y cuando el Usuario: (i) se encuentre al corriente de sus obligaciones de pago; (ii) en caso de ser aplicable, haya cubierto el pago adicional administrativo (tal y como más adelante se describe); (iii) esté en cumplimiento con todos los términos y condiciones de elegibilidad para el servicio Telcel UP; y (iv) haya transcurrido el mes íntegro del Plazo Forzoso necesario para solicitar el trámite, de acuerdo con la tabla siguiente:

Plazo Forzoso del Plan Tarifario contratado.	Plazo transcurrido del Plazo Forzoso para solicitar la renovación anticipada.
12 meses*	12 meses*
18 meses	12 meses
24 meses	12 meses
36 meses*	18 meses*

*Sujeto a la disponibilidad de Planes Tarifarios.

Una vez que el Usuario haya recibido el Nuevo Equipo, dicho Usuario tendrá la oportunidad de seleccionar entre diferentes esquemas de pago a plazos del Nuevo Equipo elegido y los diferentes planes tarifarios vigentes para contratar.

El Usuario deberá entregar el Equipo Provisto o el Equipo de Reemplazo (en caso de haber ejercido el seguro) en buenas condiciones² al momento en que reciba el Nuevo Equipo elegido.

En caso que el Equipo Provisto o Equipo de Reemplazo haya sido robado o presente daño, falla mecánica y/o eléctrica, el

² Se entenderá por buenas condiciones: cuando el Equipo Provisto o sus reemplazos pueda prenderse / apagarse, la pantalla no esté rota, pueda hacer / recibir llamadas y mensajes de texto SMS y los botones y teclas externos funcionen correctamente.

Usuario deberá hacer una reclamación al seguro operado por Asurion México, S. de R.L. de C.V., con respaldo de Allianz México, S.A. Compañía de Seguros, por daño, falla mecánica y/o eléctrica, cumpliendo con las obligaciones de la póliza y aquellas establecidas en los incisos a) y b) de la Sección V del presente documento.

El Equipo Provisto o Equipo de Reemplazo deberá estar desbloqueado y con todas las contraseñas y elementos de seguridad desactivados. Una vez que el Usuario haya recibido un Nuevo Equipo, la propiedad del Equipo Provisto o Equipo de Reemplazo pasará a Asurion México S. de R.L. de C.V.

En el supuesto que el Usuario al momento de la contratación y/o renovación del Equipo Provisto haya pagado un anticipo igual o menor al 20% del valor total del Equipo Provisto sin aplicar promociones, descuentos y/o beneficios, dicho Usuario deberá cubrir un pago adicional administrativo de acuerdo con el Segmento/Nivel de conformidad con la siguiente tabla, en el entendido que dicho pago únicamente es para acceder al cambio del equipo más no se entenderá como pago por concepto del Nuevo Equipo elegido.

Segmento / Nivel	Pago administrativo (Sin IVA)	Pago administrativo (Con IVA 16%)
A	\$215.5172	\$250.00
B	\$431.0335	\$500.00
C	\$862.0689	\$1,000.00
D	\$862.0689	\$1,000.00

* El Segmento / Nivel se determina por el valor del Equipo Provisto sin aplicar promociones, descuentos y/o beneficios al momento de la contratación y/o renovación del plan tarifario con plazo forzoso.

En caso que el Usuario no cumpla con las condiciones anteriores Telcel no hará entrega del Nuevo Equipo elegido.

IX. Consideraciones

El servicio Protección Móvil Telcel aplica para Usuarios que contraten y/o renueven un Plan Tarifario para el segmento Masivo en Plazo Forzoso en sus versiones abierto y/o Mixto o Consumo Controlado y Plazo Libre.

Telcel UP estará disponible únicamente para aquellos Usuarios que cuenten con un Plan Tarifario para el segmento Masivo con Plazo Forzoso.

El servicio de Protección Móvil Telcel, únicamente cubre el Equipo Provisto al momento de la contratación y/o renovación del Plan Tarifario y se encuentre asociado a la línea en los sistemas de Telcel.

En caso de robo, el Usuario deberá gestionar la recepción de una nueva SIM Card, acudiendo al CAC de su elección o llamando sin costo al *111.

X. Vigencia

La vigencia aplica a partir de su autorización por el Instituto y hasta nuevo aviso.

XI. Cobertura

El servicio disponible a nivel nacional (Regiones 1 a 9).