

Servicio a Clientes



Medios de atención

Centros de Atención a Clientes Telcel

Distrito Federal ➔

Aeropuerto

Aeropuerto Internacional de la Cd. de México
1er Nivel Ambulatorio Nacional Centro
Financiero Local CF-7,
Av. Capitán Carlos León S/N, Col. Peñón
de los Baños, Del. Venustiano Carranza,
México, D.F., C.P. 15620

HORARIO

Lunes a
Domingo
9:00 a
19:00 hrs.

Amores

Amores No. 26, Col. Del Valle,
Del. Benito Juárez, México,
D.F., C.P. 03100

Lunes a
Viernes
9:00 a
18:00 hrs.

Buenavista

Av. Insurgentes Norte esq. Eje 1 Nte.
Mosqueta, Local N1-RO4,
Col. Buenavista, Del. Cuauhtémoc, México,
D.F., C.P. 06350

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Camarones

Calle Norte 77 No. 3331, esq.
Av. Camarones, Col. Obrero Popular,
Del. Azcapotzalco, México, D.F., C.P. 11560

Lunes a
Viernes
9:00 a
18:00 hrs.

Capuchinas

Centro Comercial Plaza Capuchinas Planta Baja,
República de Uruguay No. 56, Col. Centro, Del.
Cuauhtémoc, México, D.F., C.P. 06010

Lunes a
Viernes
9:00 a
18:00 hrs.

Cuemanco

Plaza Pabellón Cuemanco, Calle Cañaverales
No. 222, Col. Granjas Coapa, Del. Tlalpan,
México, D.F., C.P. 14330

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Cuicuilco

Plaza Comercial Cuicuilco, Av. San Fernando
No. 649 Locales 1 y 4, Col. Peña Pobre,
Del. Tlalpan, México, D.F., C.P. 14060

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Del Valle

Eje 7 Sur Félix Cuevas No. 825 esq. Aniceto
Ortega, Col. Del Valle, Del. Benito Juárez,
México, D.F., C.P. 03100

Lunes a
Viernes
9:00 a
18:00 hrs.

ETRAM Rosario

Av. Del Rosario No. 901, Local 210,
Col. El Rosario, Del. Azcapotzalco,
México, D.F., C.P. 02100

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Galerías Coapa

Centro Comercial Galerías Coapa Local
253 1er Nivel, Calz. del Hueso No. 519,
Col. Residencial Acoxta, Del. Tlalpan,
México, D.F., C.P. 14300

HORARIO

Lunes a
Domingo
11:00 a
20:00 hrs.

Iztapalapa

Av. Ermita Iztapalapa No. 510,
Col. Mexicalzingo,
Del. Iztapalapa, México, D.F.,
C.P. 09090

Lunes a
Viernes
9:00 a
18:00 hrs.

Lago Alberto

Lago Alberto No. 366,
Col. Anáhuac, Del. Miguel Hidalgo,
México, D.F., C.P. 11320

Lunes a
Viernes
9:00 a
18:00 hrs.

Las Águilas

Calz. de las Águilas No. 1350, Col. Puente
Colorado, Del. Álvaro Obregón, México,
D.F., C.P. 01730

Lunes a
Viernes
9:00 a
18:00 hrs.

Lindavista

Av. Miguel Othón de Mendizábal No. 455,
Col. Ex Hacienda la Escalera, Del. Gustavo
A. Madero, México, D.F., C.P. 07900

Lunes a
Viernes
9:00 a
18:00 hrs.

Loreto

Plaza Comercial Loreto, Altamirano
No. 47, Col. Tizapán San Ángel, Del.
Álvaro Obregón, México, D.F., C.P. 01090

Lunes a
Domingo
9:00 a
19:00 hrs.

Masaryk

Tennyson No. 120 esq. Presidente
Masaryk, Col. Polanco Reforma,
Del. Miguel Hidalgo, México, D.F.,
C.P. 11560

Lunes a
Viernes
9:00 a
18:00 hrs.

Miguel Ángel de Quevedo

Centro Comercial Sport City Coyoacán
Local 10, Av. Miguel Ángel de Quevedo
No. 287, Col. Romero de Terreros, Del.
Coyoacán, México, D.F., C.P. 04318

Lunes a
Domingo
9:00 a
18:00 hrs.

Pabellón del Valle

Plaza Pabellón del Valle Local A2,
Av. Universidad No. 740, Col. Santa Cruz
Atoyac, Del. Benito Juárez, México, D.F.,
C.P. 03310

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

→
**Distrito
Federal**

Pabellón Polanco

Plaza Pabellón Polanco Local 250 al 252, Av. Ejército Nacional No. 980, Col. Chapultepec Morales, Del. Miguel Hidalgo, México, D.F., C.P. 11510

HORARIO

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Parque Delta

Centro Comercial Parque Delta
Locales L-208, L-209, L-210, L-210 A y L-211 A, Av. Cuauhtémoc No. 462 esq. Viaducto Miguel Alemán, Col. Piedad Narvarte, Del. Benito Juárez, México, D.F., C.P. 03020

Lunes a
Domingo
10:00 a
20:00 hrs.

Parque Duraznos

Centro Comercial Parque Duraznos Local D-2 Nivel E1, Duraznos No. 55, Col. Bosques de las Lomas, Del. Miguel Hidalgo, México, D.F., C.P. 11700

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Parque Lindavista

Centro Comercial Parque Lindavista Local SA-10 2do Nivel, Colector 13 No. 280, Col. Magdalena de las Salinas, Del. Gustavo A. Madero, México, D.F., C.P. 07760

Lunes a
Domingo
10:00 a
20:00 hrs.

Parque Tezontle

Centro Comercial Parque Tezontle Locales 232 BC, 233 BC, 234 y 235, Canal de Tezontle No. 1512, Col. Alfonso Ortíz Tirado, Del. Iztapalapa, México, D.F., C.P. 09020

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Paseo Acoxpa

Centro Comercial Paseo Acoxpa Locales 26 A y 27 B, Av. Acoxpa No. 430, Col. Vergel del Sur, Del. Tlalpan, México, D.F., C.P. 14340

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Perisur

Centro Comercial Perisur Local 129, Av. Periférico Sur No. 4690, Col. Ampliación Jardines del Pedregal, Del. Coyoacán, México, D.F., C.P. 04500

Lunes a
Domingo
10:00 a
20:00 hrs.

Plaza Carso

Centro Comercial Plaza Carso Local A-19, Lago Zurich No. 245, Col. Ampliación Granada, Del. Miguel Hidalgo, México, D.F., C.P. 11529

Lunes a
Domingo
10:00 a
20:00 hrs.

Plaza Central

Centro Comercial Plaza Central 1er Nivel Locales 101 al 104 A, Av. Canal Río Churubusco No. 1635, Col. Central de Abastos, Del. Iztapalapa, México, D.F., C.P. 09040

HORARIO

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Reforma 222

Centro Comercial Reforma 222 Local L211AB, Av. Paseo de la Reforma No. 222, Col. Juárez, Del. Cuauhtémoc, México, D.F., C.P. 06600

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Reforma Lomas

Av. Reforma Lomas No.310, Col. Lomas de Chapultepec, Del. Miguel Hidalgo, México, D.F., C.P. 11000

Lunes a
Viernes
9:00 a
18:00 hrs.

San Ángel

Av. Insurgentes Sur 2105, esq. Av. de la Paz, Col. San Ángel, Del. Álvaro Obregón, México, D.F., C.P. 01000

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Santa Fe I

Centro Comercial Santa Fe 3er Nivel Local 576, Av. Vasco de Quiroga No. 3800, Col. Antigua Mina La Totolapa, Del. Cuajimalpa de Morelos, México, D.F., C.P. 05109

Lunes a
Domingo
10:00 a
20:00 hrs.

Santa Fe II

Centro Comercial Santa Fe 1er Nivel Local 386, Av. Vasco de Quiroga No. 3800, Col. Antigua Mina La Totolapa, Del. Cuajimalpa de Morelos, México, D.F., C.P. 05109

Lunes a
Domingo
10:00 a
20:00 hrs.

Torre Latinoamericana

San Juan de Letrán No. 2 esq. Francisco I. Madero No. 1, Col. Centro, Del. Cuauhtémoc, México, D.F., C.P. 06060

Lunes a
Viernes
9:00 a
18:00 hrs.

Zaragoza

Calz. Ignacio Zaragoza No. 1090 Local F, Col. Agrícola Pantitlán, Del. Iztacalco, México, D.F., C.P. 08100

Lunes a
Viernes
9:00 a
18:00 hrs.

Estado de México →

Aragón

Centro Comercial Multiplaza Aragón
Locales 2, 3 y 4 AM, Av. Carlos Hank
González No.120, Col. Rinconada de
Aragón, Ecatepec, Edo. de México,
C.P. 55140

HORARIO

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Coacalco

Av. López Portillo No. 220, Locales
101 y 102, Col. San Lorenzo Tetixtlac,
Coacalco, Edo. de México, C.P. 55700

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

ETRAM-Azteca

Centro Comercial Plaza Etram Locales
B16, 17, 18 y 19, Av. Central No. 50
Mz. 632, Col. Ciudad Azteca,
Ecatepec, Edo. de México, C.P. 055120

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Galerías Atizapán

Centro Comercial Galerías Atizapán
Local 537 Planta Alta, Av. Ruíz
Cortines No. 255 Mz. 2 Lt. 1,
Col. Las Margaritas, Atizapán de
Zaragoza, Edo. de México, C.P. 52977

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Interlomas I

Multiplaza Magnocentro Local A-15,
Circuito Magnocentro Interlomas Lt. 1
Mz. 2, Centro Urbano San Fernando
de la Herradura, Huixquilucan, Edo. de
México, C.P. 52787

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Interlomas II

Centro Comercial Paseo Interlomas
Local SA-N2-03, Vialidad de la
Barranca No. 6, Col. Ex Hacienda
Jesús del Monte, Huixquilucan, Edo.
de México, C.P. 52789

Lunes a
Domingo
11:00 a
20:00 hrs.

Ixtapaluca

Plaza el Cortijo Local C-2, I-10, Carr.
Federal México-Cuautla Km. 37 Lt.
3A, Col. Hacienda de Santa Bárbara,
Ixtapaluca, Edo. de México, C.P. 56531

Lunes a
Domingo
10:00 a
20:00 hrs.

La Cúspide

Centro Comercial La Cúspide Local
49 E-A, Av. Lomas Verdes No. 1200,
Fracc. Lomas Verdes 5ta Sección,
Naucalpan, Edo. de México, C.P. 53126

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Las Américas

Plaza Las Américas Local SA-08, Mz. 4
Lt. 2, Av. Central esq. 1ro de Mayo,
Col. Jardines de Morelos 4ta Secc.,
Ecatepec, Edo. de México, C.P. 55075

HORARIO

Lunes a
Domingo
10:00 a
20:00 hrs.

Luna Parc

Plaza Comercial Luna Parc Locales 342 y
343, Av. 1ro de Mayo S/N Mz. C34C, Col.
Centro Urbano, Cuautitlán Izcalli, Edo. de
México, C.P. 54700

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Mundo E

Centro Comercial Mundo E Local 15 B, Blvd.
Manuel Ávila Camacho No. 1007, Col. San
Lucas Tepetlaco, Tlalnepantla, Edo. de
México, C.P. 54055

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Neza

Centro Comercial Plaza Jardín
Local E3 Av. Bordo de Xochiaca No. 3,
Planta Alta, Col. Sol, Nezahualcóyotl,
Edo. de México, C.P. 57200

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Nicolás Romero

Plaza Town Center Nicolás Romero
Blvd. Arturo Montiel Rojas Km. 10.7,
Col. Ampliación Vista Hermosa,
Nicolás Romero, Edo. de México, C.P. 54414

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Perinorte

Centro Comercial Perinorte Local H27,
Av. Hacienda de Sierra Vieja No. 2,
Fracc. Hacienda del Parque, Cuautitlán
Izcalli, Edo. de México, C.P. 54769

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Plaza San Marcos

Centro Comercial Plaza San Marcos
Local SA02, Av. Chalma S/N,
Autopista México-Querétaro,
Col. Jardines Hacienda Sur, Cuautitlán
Izcalli, Edo. de México, C.P. 54700

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Plaza Satélite I

Centro Comercial Plaza Satélite Local
R-313-A, Blvd. Manuel Ávila Camacho y
Circuito Centro Comercial No. 2251, Col.
Cd. Satélite, Naucalpan de Juárez, Edo. de
México, C.P. 53100

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Estado de México



Plaza Satélite II

Centro Comercial Plaza Satélite Local R-430, Blvd. Manuel Ávila Camacho y Circuito Centro Comercial No. 2251, Col. Cd. Satélite, Naucalpan de Juárez, Edo. de México, C.P. 53100

HORARIO

Lunes a Domingo
10:00 a 19:00 hrs.

Texcoco

Centro Comercial San Pablo, Calle Juárez Nte. No. 304, Col. Centro, Texcoco, Edo. de México, C.P. 56160

Lunes a Domingo
10:00 a 19:00 hrs.

Toluca Centro

Av. Benito Juárez Nte. No. 102 esq. Hidalgo, Col. Centro, Toluca, Edo. de México, C.P. 50000

Lunes a Viernes
9:00 a 18:00 hrs.

Toluca Metepec

Plaza Izar Locales 11 a 14 Planta Baja, Leona Vicario Poniente No. 936, Col. Ex Hacienda la Purísima, Metepec, Edo. de México, C.P. 52156

HORARIO

Lunes a Domingo
10:00 a 19:00 hrs.

Toluca Sendero

Centro Comercial Plaza Sendero, Blvd. Aeropuerto Miguel Alemán No. 55 esq. Paseo Tolloccan, Col. Parque Industrial Lerma, Lerma, Edo. de México, C.P. 52000

Lunes a Domingo
10:00 a 19:00 hrs.

Zentralia

Vía José López Portillo No. 145, Locales 26, 28, 30, y 32, Col. Santa María Magdalena, Coacalco, Edo. de México, C.P. 55715

Lunes a Domingo
10:00 a 19:00 hrs.

Hidalgo



Galerías Pachuca

Plaza Galerías Pachuca Locales 234 y 235, Camino Real de la Plata No. 100, Plaza Fracc. Zona Plateada, Pachuca, Hidalgo, C.P. 42083

HORARIO

Lunes a Domingo
10:00 a 19:00 hrs.

Pachuca Plaza Q

Centro Comercial Plaza Q, Blvd. Luis Donaldo Colosio Km. 7.7 S/N, Fracc. Colinas de Plata, Mineral de la Reforma, Hidalgo, C.P. 42186

Lunes a Domingo
10:00 a 19:00 hrs.

Tulancingo

Centro Comercial Patio Tulancingo Locales J-01 y S-20, Blvd. Miguel Hidalgo No. 1101, Fracc. Santa Ana, Tulancingo, Hidalgo, C.P. 43600

Lunes a Domingo
10:00 a 19:00 hrs.

Morelos



Cuautla

Conspiradores No. 6 esq. Calle Niño Artillero, Col. Centro, Cuautla, Morelos, C.P. 62740

HORARIO

Lunes a Domingo
9:00 a 18:00 hrs.

Galerías Cuernavaca

Centro Comercial Galerías Cuernavaca Local 160, Autopista México-Acapulco Km.87 + 850, Col. Flores Magón, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62370

Lunes a Domingo
10:00 a 20:00 hrs.

Plaza Casablanca

Centro Comercial Plaza Casablanca Local A-18 Planta Baja, Av. Vicente Guerrero No.110, Col. Lomas de la Selva, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62270

Lunes a Domingo
10:00 a 19:00 hrs.



NOTA

Recomienda a tu cliente ingresar a www.telcel.com/Contáctanos/Centros de Atención para que busque el CAC más cercano a su domicilio utilizando Google Maps.

Servicios disponibles desde Cajero Telcel

Los usuarios podrán realizar algunas operaciones en los Cajeros Telcel que se ubican dentro de los Centros de Atención a Clientes de una manera rápida y sencilla:



- Consulta de Saldo



- Algunas transacciones bancarias



- Compra de Tiempo Aire



- Pago de factura de la línea celular



IMPORTANTE
las operaciones se deberán realizar únicamente en efectivo.

Directorio de Servicio Técnico Telcel

Distrito Federal ↻

STT Buenavista

Av. Insurgentes Norte esq. Eje 1 Nte.
Mosqueta, Local N1-R04, Col. Buenavista,
Del. Cuauhtémoc, México, D.F., C.P. 06350

HORARIO

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

STT Capuchinas

Centro Comercial Plaza Capuchinas Planta Baja,
República de Uruguay No. 56, Col. Centro,
Del. Cuauhtémoc, México, D.F., C.P. 06010

Lunes a
Viernes
9:00 a
18:00 hrs.

STT Cuernavaca

Plaza Pabellón Cuernavaca, Calle Cañaverales
No. 222, Col. Granjas Coapa, Del. Tlalpan,
México, D.F., C.P. 14330

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

STT Cuicuilco

Centro Comercial Plaza Cuicuilco Locales 1 y 4,
Av. San Fernando No. 649, Col. Peña Pobre,
Del. Tlalpan, México, D.F., C.P. 14060

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

STT ETRAM Rosario

Av. Del Rosario No. 901, Local 210, Col. El
Rosario, Del. Azcapotzalco, México, D.F.,
C.P. 02100

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

STT Galerías Coapa

Centro Comercial Galerías Coapa Local 253
1er Nivel, Calz. del Hueso No. 519, Col. Residencial
Acoxta, Del. Tlalpan, México, D.F., C.P. 14300

Lunes a
Domingo
11:00 a
20:00 hrs.

STT Pabellón del Valle

Plaza Pabellón del Valle Locales B-3 al B-7,
Av. Universidad No. 740, Col. Santa Cruz Atoyac,
Del. Benito Juárez, México, D.F., C.P. 03310

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

STT Parque Delta

Centro Comercial Parque Delta, Locales L-208,
L-209, L-210, L-210A, L-211A, Av. Cuauhtémoc
No. 462, Col. Piedad Narvarte, Del. Benito Juárez,
México, D.F., C.P. 03020

Lunes a
Domingo
10:00 a
20:00 hrs.

STT Parque Lindavista

Centro Comercial Parque Lindavista Locales
L249 al L251 2do Nivel, Colector 13 No. 280,
Col. Magdalena de las Salinas, Del. Gustavo A.
Madero, México, D.F., C.P. 07760

HORARIO

Lunes a
Domingo
10:00 a
20:00 hrs.

STT Santa Fe

Centro Comercial Santa Fe L-388, Av. Vasco de
Quiroga No. 3800, Int., Col. Antigua Mina La
Totolapa, Del. Cuajimalpa de Morelos, México,
D.F., C.P. 05109

Lunes a
Domingo
10:00 a
20:00 hrs.

STT Zaragoza

Calz. Ignacio Zaragoza No. 1090, Locales E y F,
Col. Agrícola Pantitlán, Del. Iztacalco, México,
D.F., C.P. 08100

Lunes a
Viernes
9:00 a
18:00 hrs.

STT Zentralia Churubusco

Plaza Comercial Zentralia Churubusco Local 7A,
Av. Río Churubusco No. 1072, Col. Nueva Rosita,
Del. Iztapalapa, México, D.F., C.P. 09420

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Estado de México ↻

STT ETRAM Azteca

Centro Comercial Etram Azteca Locales B33 a B35, Planta Baja, Av. Central Carlos Hank González No. 50, Mz. 632, Col. Ciudad Azteca, Ecatepec, Edo. de México, C.P. 55120

HORARIO

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

STT Interlomas

Centro Comercial Paseo Interlomas Local SA-N2-03, Vialidad de la Barranca No. 6, Col. Ex Hda. Jesús del Monte, Huixquilucan, Edo. de México, C.P. 52789

Lunes a
Domingo
11:00 a
20:00 hrs.

STT Luna Parc

Plaza Comercial Luna Parc Locales 342 y 343, Av. 1ro de Mayo S/N Mz. C34C, Col. Centro Urbano, Cuautitlán Izcalli, Edo. de México, C.P. 54700

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

STT Mundo E

Centro Comercial Mundo E Local 93 A 1er piso, Blvd. Manuel Ávila Camacho No. 1007, Col. San Lucas Tepetlaco, Tlalnepantla, Edo. de México, C.P. 54055

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

STT Nicolás Romero

Plaza Town Center Nicolás Romero, Blvd. Arturo Montiel Rojas Km. 10.7, Col. Ampliación Vista Hermosa, Nicolás Romero, Edo. de México, C.P. 54414

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

STT Toluca Sendero

Centro Comercial Plaza Sendero Sub Ancla Int.-U, Blvd. Aeropuerto Miguel Alemán No. 55 esq. Paseo Tolloacan, Col. Parque Industrial Lerma, Lerma, Edo. de México, C.P. 52000

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Hidalgo ↻

STT Pachuca Plaza Q

Centro Comercial Plaza Q Local MZL-2, Blvd. Luis Donaldo Colosio Km. 7.7 S/N, Fracc. Colinas de Plata, Mineral de la Reforma, Hidalgo, C.P. 42186

HORARIO

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Morelos ↻

STT Plaza Casablanca

Centro Comercial Plaza Casablanca Local B-8 Planta Baja, Av. Vicente Guerrero No. 110, Col. Lomas de la Selva, Cuernavaca, Morelos, C.P. 62270

Lunes a
Domingo
10:00 a
19:00 hrs.

Consideraciones para gestionar una garantía

Requisitos para hacer válida la garantía

1 Las garantías se harán efectivas con el Distribuidor Autorizado, en los Centros de Servicio Técnico Telcel y/o en los Centros de Atención a Clientes.

2 El usuario deberá presentarse con:

- Equipo.
- Comprobante de compra, que puede ser factura, nota de remisión o ticket.
Cualquier documento diferente a la factura deberá validarse por Telcel (para CAC y STT).
- Papeleta de garantía sellada por la tienda y/o por el Distribuidor en la que se indiquen marca, modelo y número de serie del equipo, así como la fecha de compra.
- Caja, empaques y accesorios en buen estado.
Los accesorios deben ser originales.

3 Telcel hará un diagnóstico que avale la garantía del equipo.

4 La garantía del equipo normalmente es válida por un año (365 días).

Siempre y cuando cumpla con los lineamientos físicos y eléctricos determinados por el fabricante (excepto cuando en ésta se indique un periodo diferente).

Invalidez de la garantía

La garantía no será válida en las siguientes circunstancias:

- Cuando el equipo presente defectos o daños derivados de su mal uso, contrario al indicado en el manual.
- Si existen daños provocados por causas distintas a defectos de fábrica, como derrame de comida o líquidos.
- Si el equipo ha sido ajustado o alterado por personal no autorizado por Telcel.
- Si el daño fue por el uso inadecuado o imprudencial del celular, por fuerza excesiva, caídas, humedad, etc.
- Si la antena está dañada, a menos que sea por defectos de fabricación.
- Si el equipo no contiene las etiquetas de número de serie y de marca. Así mismo, tampoco será válida cuando éstas sean ilegibles. (Excepto cuando la marca o proveedor lo acepte).
- Cuando el equipo haya sido reparado con accesorios no originales.
- Cuando los accesorios estén rotos o se hayan utilizado indebidamente.
- Cuando los equipos o accesorios no hayan sido vendidos por Telcel.
- Cuando el equipo no se encuentre completo en cualquiera de sus partes o accesorios.
- Cuando la caja y los accesorios no estén en buen estado, para cualquier trámite máximo dentro de los 30 días naturales posteriores a la fecha de compra.
- La garantía no cubre piezas (plásticas, metálicas, etc.) expuestas al exterior que hayan sido rayadas o dañadas debido al uso inadecuado por parte de los clientes.

Dónde hacer válida la garantía

Tanto tú como tus clientes podrán hacer válida la garantía en diferentes lugares:



Cliente

Tus clientes tendrán tres opciones:

- 1 Distribuidor Autorizado y/o Cadena Comercial.** Podrán acudir al lugar en donde hicieron la compra.
- 2 Centros de Atención a Clientes Telcel.** Podrán acudir a cualquiera en la República Mexicana.
- 3 Servicio Técnico Telcel.** Podrán acudir a cualquiera en la República Mexicana.



Distribuidor

Tú tendrás tres opciones para hacer válidas las garantías de tus clientes:

- 1 Oficinas Telcel.** Podrás acudir a las oficinas de Telcel ubicadas en Lago Muritz No. 131 1er. piso; en un horario de 9:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Viernes.
- 2 Centros de Servicio Autorizados de las marcas.** Puedes realizar el trámite directamente con la marca, sin embargo, la responsabilidad sobre el proceso será tuya por completo, es decir, deberás iniciarlo, darle seguimiento y finalizarlo. Telcel no será intermediario y por lo tanto, tampoco responsable.
- 3 Fuera del D.F.** Acudiendo al STT Toluca Sendero, STT Plaza Q Pachuca y/o al STT Plaza Casablanca.

Políticas de garantía aplicables a Distribuidores



Falla Fuera de Caja

Es la reposición de un equipo celular por uno nuevo, cuando el equipo vendido originalmente presenta una falla de fabricación dentro de los primeros 30 días naturales a partir de la fecha de facturación al usuario final o activación en el sistema Mobile 2000 (Pospago) y/o entrega del equipo al usuario final o a partir de la primera llamada indicada en el Sistema Integrador (Prepago) y el equipo se encuentre en estatus de Garantía.

Nota: el concepto Falla Fuera de Caja no aplica para equipos BlackBerry, iPhone y tarjetas de datos.



Primera reparación

Es cuando el equipo celular con estatus de Garantía presenta una falla después de 30 días naturales y hasta 365 días naturales de la entrega al usuario final y se envía por primera vez al Centro de Servicio Autorizado por siete (7) días naturales, a excepción de la marca Nokia, el cual se envía a reparación al CSA por 10 días hábiles.

El envío de equipos a reparación por parte de Servicio Técnico en el Centro de Atención a Distribuidores (CAD) se realiza a través de los Puntos de Servicio de la propia marca (PDS) o por medio de una ruta de recolección de la red de Centros de Servicio Autorizados del proveedor (CSA).



Intercambio

Es la reposición de un equipo celular por otro nuevo, equipo reacondicionado de fábrica o intercambio de tarjeta lógica propiedad del proveedor. En el caso de que el CSA no pueda realizar la reparación, podrá hacer un intercambio, lo cual se considerará como reparación y el periodo de validez de garantía se considerará conforme al equipo enviado originalmente. En los casos que Servicio Técnico o el CSA diagnostiquen "Sin Falla Encontrada" o el daño se encuentre en algún accesorio, no se considera reparación, por lo cual no se tomará como criterio para reincidencia.



Reincidente

Es cuando un equipo celular con estatus de Garantía reingresa a Servicio Técnico después de haber sido reparado por el CSA y a partir de la entrega al usuario final, por la misma falla reparada inicialmente o cualquier otra. Los tipos de equipo celular Reincidente son: Reincidente inmediato, Reincidente 2 y Reincidente 3.



Reincidente inmediato

Es la entrega de la Nota de Crédito o la reposición de un equipo celular por uno nuevo del propio stock de Telcel, cuando un equipo con estatus de Garantía reingresa a Servicio Técnico dentro de 15 días naturales a partir de la entrega al usuario final, después de haber sido reparado por el CSA por la misma falla reparada inicialmente o cualquier otra.



Reincidente 2

Es cuando un equipo celular con estatus de Garantía reingresa a Servicio Técnico después de 15 días naturales de haber sido reparado por primera vez por el CSA y a partir de la entrega al usuario final, por la misma falla reparada inicialmente o cualquier otra. En este caso el equipo se enviará a reparación nuevamente al CSA por siete (7) días naturales, a excepción de la marca Nokia el cual se envía por 10 días hábiles.



Reincidente 3

Es la entrega de la Nota de Crédito o reposición de un equipo celular por uno nuevo del propio stock de Telcel, cuando un equipo celular ha sido reparado en dos ocasiones por un CSA y reingresa a Servicio Técnico presentando la misma falla reparada o cualquier otra. Este concepto no aplica para la marca Nokia.



Incumplimiento

Es la entrega de la Nota de Crédito o reposición de un equipo celular por uno nuevo del propio stock de Telcel, en caso de que el equipo no sea reparado por el proveedor en un periodo máximo de siete (7) días naturales contados a partir de la notificación o envío al CSA, a excepción de la marca Nokia el cual procede cuando el equipo no se repare por el proveedor en un periodo máximo de 10 días hábiles. Este concepto también aplica cuando el CSA no acude a Servicio Técnico de Atención a Distribuidores a realizar la recolección del equipo.



Documentación

Los documentos para hacer válida la garantía son:

- ✓ Diagnóstico de Servicio Técnico
- ✓ Copia de la factura del cliente final o copia de la factura de Radiomóvil DIPSA, S.A. de C.V. hacia el Distribuidor o copia de las pantallas de Radiomóvil DIPSA, S.A. de C.V.

Otros medios de Atención a Clientes

Servicio de Atención Telefónica

*111 (Plan Tarifario) o *264 (Amigo)

- 1 Cambio de Plan Tarifario
- 2 Cambio de forma de pago¹
- 3 Migración de Amigo a Plan Tarifario²
- 4 Alta y/o baja de servicios adicionales³
- 5 Suspensión por robo³
- 6 Reactivación por robo mismo equipo³
- 7 Renovación y activación de Planes y venta de Amigo Kit con entrega a domicilio sin costo

Número de Atención local para

- Planes Tarifarios **55 25 81 33 33**
- Amigo **55 25 81 33 44**
- Planes Tarifarios y Amigo **01800 710 56 87**

Atención a Clientes en Línea

(Mi Telcel)

- 1 Pago de factura
- 2 Compra de Tiempo Aire
- 3 ideas
- 4 Viajero Internacional
- 5 Reactivación por robo, mismo equipo
- 6 Alta y/o baja de servicios adicionales
- 7 Atención vía chat
- 8 Suspensión por robo o extravío

¿Quieres utilizar Mi Telcel? Ingresa a www.mitelcel.com y sigue las instrucciones en pantalla.

Kiosco en Centros de Atención a Clientes

- 1 Consulta de saldo y estado de cuenta, Plan Tarifario
- 2 Consulta de Saldo Amigo
- 3 Cotización de equipos con puntos de Círculo Azul
- 4 Estatus de equipos en revisión
- 5 Consulta de equipos (características)
- 6 Portabilidad (informes)
- 7 Información oficial de Telcel e informes de Atención a Clientes en Línea
- 8 Buzón de sugerencias

Busca los kioscos de autoatención en nuestros Centros de Atención a Clientes en D.F., Estado de México, Hidalgo y Morelos.

1) Únicamente Cambio de Efectivo a Tarjeta de Crédito o Cambio de Tarjeta de Crédito en *111 Plan Tarifario y www.atencionenlinea.telcel.com

2) *264 Amigo con entrega a domicilio sin costo. 3) Aplica para líneas de Plan Tarifario y Sistema Amigo.

Mi Telcel

Otro servicio que tú y tus clientes podrán encontrar en telcel.com es el micrositio Mi Telcel, el cual consiste en múltiples herramientas que permiten al usuario activar servicios, consultar su saldo, recargar Tiempo Aire y acceder a múltiples opciones de atención en línea.



1 Visita www.mitelcel.com

Nota importante:
El servicio también está disponible en WAP desde tu Telcel.



2 Ingresar los 10 dígitos del número del usuario, quien recibirá vía SMS una contraseña para poder continuar con su registro.

Qué puedes hacer

Los servicios disponibles son diferentes para usuarios de Prepago y Pospago. Sin embargo, en ambos casos, cuando ingresas al menú de Mi Telcel verás secciones como:



1 CONOCE EL PASO A PASO PARA ACTIVAR

Es una guía para realizar activación de distintos servicios disponibles para tu línea.



2 ¿SABÍAS QUE...?

En donde se publica un resumen en frases sencillas sobre cómo aprovechar y usar los servicios. Si se tiene activo un Paquete de Internet Telcel, puede conocerse desde aquí el consumo actual de datos.



3 ÚLTIMAS NOTICIAS / TU SALDO

Si se trata de una línea de Prepago, en esta sección aparecerá una ventana en la cual podrá consultarse el saldo actual. Los usuarios de Planes Tarifarios, podrán revisar su saldo estimado y la cantidad a pagar. Las consultas de saldo no tienen costo.



4 CORREO iTELCEL

Es el servicio gratuito de correo electrónico para todos los usuarios que tengan una línea telefónica con Telcel. ¡Es muy fácil empezar a usarlo! Sólo tienes que registrar tu usuario y contraseña ¡y listo!

Este es el resumen de servicios de Mi Telcel disponible en la página web. Para líneas en Plan Tarifario o Amigo:

PLAN TARIFARIO	AMIGO
1/MI CUENTA	
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Saldo ➔ Pago de Facturas ➔ Resumen de Facturas ➔ Descarga de Facturas <small>Opción de recibir impresa o por correo electrónico Cambio de domicilio de correspondencia</small> ➔ Historial de Pagos ➔ Detalle de tus consumos 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Consulta tu Saldo ➔ Historial de Recargas
2/CÍRCULO AZUL	
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Consulta de Puntos 	
3/CORREO iTELCEL	
4/SERVICIOS	
<ul style="list-style-type: none"> ➔ Alta o baja de servicios ➔ Consulta de Servicios Activos ➔ Compra de Tiempo Aire con cargo a tarjeta de crédito o factura ➔ ideas ➔ Viajero Internacional ➔ Mensajes Escritos 	<ul style="list-style-type: none"> ➔ Internet Telcel o BlackBerry ➔ Viajero Internacional ➔ Compra de Tiempo Aire con cargo a tarjeta de crédito ➔ Pasatiempo ➔ ideas ➔ Mensajes Escritos ➔ Alta y cambio de Números Gratis y Frecuentes
5/AYUDA	
<ul style="list-style-type: none"> Suspensión de Línea Folios Servicio Técnico Consulta de PIN y PUK Guías Preguntas Frecuentes 	
CHAT	
<p>Recibe atención de un asesor Telcel para dudas, aclaraciones y trámites</p>	



RECOMIENDA Si eres usuario de Mi Telcel y conoces los beneficios, ¡recomiéndalo a tus clientes! Es una manera sencilla de administrar tu línea telefónica y consultar tus servicios y consumos.

• Ya está disponible la aplicación Mi Telcel para iOS y Windows Phone

Marcaciones Roaming

¿Cómo marcas desde el extranjero?

- ◉ **Marcación local y nacional desde el país visitado**
 (+) Código del país - Código de área - Número
- ◉ **Marcación hacia México**
 ☎ A fijo (+) 52 - Código de área - Número
 ☎ A celular (+) 521 - Código de área - Número
- ◉ **Marcación a otros países**
 (+) Código de país - Código de área - Número
- ◉ **SMS local y nacional desde el país visitado**
 (+) Código de país - Código de área - Número
- ◉ **SMS hacia México**
 Código de área - Número

¿Cómo consultas tu buzón?

Sólo usuarios Pospago

Desde E.U.A. y Canadá Marca 886

- ◉ Ingresa tu número de 10 dígitos y presiona #

- ◉ Ingresa tu NIP de 4 dígitos

Desde E.U.A., Canadá y el Resto del Mundo (+) 521 - Número de 10 dígitos y SEND

- ◉ Al escuchar la grabación interrumpe con #
- ◉ Ingresa nuevamente tu número de 10 dígitos y presiona #
- ◉ Ingresa tu NIP de 4 dígitos



NIP es la clave personal con la que recuperas mensajes en tu ciudad, previamente configurada en México al *86

Atención a Clientes Viajero Telcel

El personal de Atención a Clientes Viajero Telcel está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.



Desde México:

***500**

desde tu **Telcel** sin costo

55 2581 3300
desde un teléfono fijo

Desde el extranjero:

+ 52 55 2581 3300

desde tu Telcel sin costo
(Prepago y Pospago)

E-mail:

roaming@mail.telcel.com

Web:

www.telcel.com/viajero

Consulta e imprime las guías Viajero Internacional Telcel

- ◉ Para consulta de tarifas, puedes hacerlo a través de:



Facebook
[/Telcel](#)



Twitter
[@ServicioTelcel](#)

Soporte Técnico de marcas

Marca	Teléfono	Página de Internet
Alcatel	01 800 1231 668	http://www.alcatelonetouch.com
Apple	*111 desde tu Telcel (Postpago) *264 desde tu Telcel (Prepago)	http://www.apple.com/mx/support/iphone/
Azumi		http://azumi-mobile.com
BlackBerry	*722 desde tu terminal BlackBerry	www.blackberry.com/support/devices
HTC	85 26 14 29	www.htc.com
Huawei	01 800 0124 885	http://support-hk.huawei.com/support/
Lanix	01 800 9052 649	http://www.lanix.com/portal/clientes/Registro.aspx?IdFormato=10 (previo registro)
LG	01 800 3471 919	http://www.lg.com/mx/support/mc-support/mobile-phone-support.jsp
Motorola	01 800 021 0000	https://motorola-global-es-latam.custhelp.com/app/home
M4TEL	55 30 14 36	http://m4tel.com
NEC	(55) 21 22 65 50	http://www.necmex.com
Nokia	01 800 546 6542	http://www.nokia.com/mx-es/soporte
Samsung	01 800 726 7864	http://www.samsung.com/mx/support
Sony	01 800 0004 722	www.sonymobile.com/mx/support
ZTE		www.zte.com.mx

