

POLÍTICA DE GARANTÍAS

Canal en línea ONEmobile / ONEpay — onemobile.com.mx

Las siguientes sociedades, integrantes de un mismo grupo corporativo que opera bajo políticas comunes e identificadas comercialmente como "ONEmobile" y "ONEpay", son las responsables de las operaciones del canal en línea, según la operación y la región:

Razón social	Función	RFC
Habicom Desarrollos, S.A. de C.V.	Venta de equipo — frontera	HDE140513AR2
Promotora de Tecnología Avanzada, S.A. de C.V.	Venta de equipo — interior	PTA0505091H9
Sprint Technologies, S.A. de C.V.	Financiamiento (arrendamiento) — frontera	STE230130PB1
Sprint Capital, S.A. de C.V.	Financiamiento (arrendamiento) — interior	SCA240229ID5

Domicilio: Paseo Triunfo de la República 235, Torre C, Suites 2C, 2D y 2E, Col. Sicomoros, C.P. 32349, Ciudad Juárez, Chihuahua.

1. Qué cubre la garantía

Los equipos nuevos cuentan con garantía por defectos de fabricación durante 12 meses contados a partir de la fecha de entrega. Esta garantía la respalda el fabricante conforme a su póliza; ONEmobile gestiona el proceso ante el fabricante o proveedor. La garantía cubre fallas atribuibles a la fabricación del equipo, no daños por uso.

2. Cambio directo por falla de origen

Si el equipo presenta una falla de fábrica al momento de recibirlo, usted puede solicitar el cambio físico directo, sujeto a validación técnica, dentro de los siguientes plazos:

- Compras de contado: 5 días naturales a partir de la entrega.
- Operaciones con financiamiento OnePay: 15 días naturales a partir de la entrega.

Este cambio por falla de origen es distinto del derecho de arrepentimiento, que se rige por la Política de Reembolsos y Devoluciones.

3. Requisitos para hacer válida la garantía

El Arrendatario o Cliente deberá proporcionar al Arrendador o Proveedor, según corresponda a su operación, la siguiente información:

- Número de pedido y correo electrónico con el que se realizó la compra (o comprobante de compra original).
- IMEI (puede ver cómo ubicarlo en este video: https://youtu.be/QMjs0t1fH38?si=p8H06zDaW7iU_jNX) y número de serie originales y visibles.
- El equipo, junto con su caja original (con el IMEI legible y coincidente con el equipo) y los accesorios que venían incluidos con su modelo. El contenido de la caja varía según la marca y el modelo; algunos equipos incluyen cargador, cable, herramienta para el SIM y/o

audífonos, y otros solo el cable y la documentación (guía de inicio rápido y póliza de garantía del fabricante). Aplican los accesorios que se entregaron con su equipo.

- El equipo no debe estar bloqueado por patrón, contraseña, PIN, cuenta de Google (FRP) ni ninguna otra cuenta o candado que impida su revisión. Deberá desactivar estos bloqueos antes de entregarlo.
- La solicitud debe presentarse dentro del periodo de garantía.

4. Qué invalida la garantía

- Rastros de humedad, golpes, raspaduras o daño físico por mal uso.
- Señales de apertura, manipulación o intento de reparación por personal no autorizado.
- Daño en pantalla por mal uso.
- Alteración del software o de la ROM, o instalación indebida de aplicaciones.
- IMEI o número de serie alterado o no visible.

5. Cómo iniciar su garantía (en línea)

1. Solicite su garantía. Contáctenos por el Centro de Atención (teléfono, WhatsApp, correo o el formulario del sitio) e indique su número de pedido, el IMEI del equipo y una descripción de la falla. Le asignaremos un folio para dar seguimiento a su caso.
2. Envíe la evidencia. Comparta fotografías claras de los 6 lados del equipo y, cuando aplique, un video que muestre la falla, junto con su comprobante de compra.
3. Validación y envío del equipo. Confirmaremos que su garantía esté vigente y que se cumplan los requisitos (IMEI visible, accesorios y empaque, equipo sin bloqueo de patrón o cuenta). Según su ubicación, se le indicará el punto de garantía autorizado donde entregar el equipo.
4. Valoración. Al recibir el equipo lo revisamos para determinar si la falla corresponde a un defecto de fabricación cubierto por la garantía. El tiempo de respuesta es de hasta 45 días hábiles.
5. Resolución. Si se confirma el defecto, su equipo se repara o se repone y se lo devolvemos nuevo o reparado, según las indicaciones del fabricante. Si no procede, se le explica el motivo y puede recuperar su equipo. El tiempo que el equipo permanezca en reparación se suma a su periodo de garantía.
6. Entrega. Le avisaremos cuando su equipo esté listo; a partir del aviso cuenta con 60 días hábiles para recogerlo o recibirlo. Durante la reparación podemos prestarle un equipo, sujeto a disponibilidad (ver sección 6).

6. Equipo a préstamo

Mientras dura la reparación, ONEmobile puede entregarle un equipo en calidad de préstamo, sujeto a disponibilidad. El equipo prestado debe devolverse íntegro al recibir el equipo reparado o reemplazado; usted es responsable de su buen uso y conservación, y cualquier daño o pérdida podrá generar cargos.

7. Resultado y remedios

La garantía se atiende con reparación o reposición del equipo, según aplique la situación. El reembolso procede solo de forma excepcional cuando el equipo es irreparable, y se rige por la Política de Reembolsos y Devoluciones. Conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor,

cuando el equipo presente un defecto cubierto por la garantía usted puede optar entre la reposición del equipo, la devolución de la cantidad pagada o, cuando corresponda, una bonificación. ONEmobile atiende estos casos de forma preferente mediante reparación o reposición; la devolución del precio procede cuando el equipo resulte irreparable o cuando así lo determine la Ley.

8. Operaciones con financiamiento ONEpay

- Durante el proceso de garantía usted debe continuar con sus pagos del financiamiento, sin excepción.
- El bloqueo del equipo por falta de pago es independiente del proceso de garantía y no lo sustituye.
- Para cambio de chip o número, acuda a su tienda ONEmobile más cercana.
- No formatee ni desbloquee el equipo hasta el término del contrato.

9. Equipos de operador o marca específicos

Cuando el equipo corresponda a un operador o marca con centro de atención propio, la garantía podrá gestionarse directamente ante ellos:

- En equipos Telcel comprados de contado, se atienden en los Centros de Atención a Clientes de Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V. Los equipos Telcel adquiridos con financiamiento se atienden por el proceso de garantía de ONEmobile (sección 5).

10. Puntos de garantía autorizados

Las garantías y devoluciones se reciben únicamente en los puntos de garantía autorizados vigentes.

Consulte los puntos y sus direcciones actualizados en onemobile.com.mx/puntos-de-garantia.

11. Contacto

Centro de Atención a Clientes: teléfono 800 999 2479, WhatsApp (656) 817 1891, correo atencioaclientes@onepaycredit.com. Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 17:30 h. Consulte también la Ficha de identificación del proveedor y los Términos y Condiciones.

ONEmobile / ONEpay

Habicom Desarrollos, S.A. de C.V. · Promotora de Tecnología Avanzada, S.A. de C.V. · Sprint Technologies, S.A. de C.V. · Sprint Capital, S.A. de C.V.

Ciudad Juárez, Chihuahua, a 17 de septiembre del 2026.