

POLÍTICA DE REEMBOLSOS Y DEVOLUCIONES

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. Principios

- Distinguiamos dos momentos: el reembolso ejecutado (cuando ONEmobile procesa la devolución del dinero) y el reflejo en su cuenta (que depende de su banco y no está bajo nuestro control).
- No realizamos cambios a un modelo de menor precio ni reembolsos parciales del precio del equipo.
- El reembolso se realiza por el mismo medio con el que se pagó, salvo que ese medio no lo permita o que se trate de financiamiento ONEpay (ver sección 4 y sección 7).

2. Cuándo procede un reembolso o devolución

2.1 Derecho de arrepentimiento (Art. 56 LFPC). Al ser una compra en línea, usted puede cancelar su compra dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega, sin necesidad de justificar el motivo, siempre que el equipo se devuelva en las condiciones de la sección 5.

2.2 Cancelación antes del envío. Si solicita la cancelación antes de que su pedido haya sido enviado, procede el reembolso total del monto pagado.

2.3 Entrega fallida. Si no es posible completar la entrega tras 3 intentos, el pedido se cancela y se inicia el reembolso total.

2.4 Falla de origen o equipo irreparable. Cuando aplique la Política de Garantías y el equipo resulte irreparable, o cuando la Ley lo determine, procede el reembolso conforme a esta política.

2.5 Cobro duplicado o erróneo. Si se detecta un cargo duplicado o un error de cobro, se reembolsa el monto correspondiente.

3. Cuándo no procede

- Cuando el equipo devuelto presenta daño físico, funcional o estético atribuible al cliente — incluidos rayones, raspaduras, marcas o desgaste por el uso— (ver la clasificación de la sección 5).

- Cuando no se devuelve el equipo, sus accesorios o el empaque en las condiciones requeridas.
- En las ramas de atención que no implican devolución de dinero: rastreo de pedido, facturación, aclaraciones o dudas, y garantía de fábrica (que se atiende con reparación o reposición).

4. Cómo se reembolsa (según su forma de pago)

Forma de pago	Medio de reembolso
Tarjeta (crédito o débito)	Reversa a la misma tarjeta con la que se pagó.
Efectivo (OXXO)	El reembolso se realiza mediante una referencia con la que podrá retirar su dinero en efectivo, o por transferencia electrónica (SPEI) si nos proporciona una cuenta CLABE.
Financiamiento ONEpay (arrendamiento)	El reembolso del enganche y de las cantidades pagadas se realiza conforme a la sección 7.

5. Estado del equipo devuelto

Para proceder con la devolución, el equipo debe conservarse y devolverse en las mismas condiciones estéticas y funcionales en que se entregó, con su empaque y accesorios completos. Por tratarse de un producto tecnológico cuya presentación forma parte de su valor, el desgaste, los rayones, las raspaduras o las marcas atribuibles al uso o a la manipulación del cliente afectan la procedencia de la devolución.

A. Condición que permite el reembolso (prueba normal). Equipo encendido y probado, con cuentas y bloqueos retirados; marcas mínimas de manipulación (huellas, polvo); empaque abierto pero conservado, con los accesorios completos; sin afectación a la función ni a la integridad del equipo.

B. Condición que no permite el reembolso (daño agresivo o atribuible al cliente):

- Exposición a líquidos o humedad (indicadores activados).
- Impacto, caída o presión: pantalla estrellada o fisurada, carcasa rota o marco doblado.
- Flexión o deformación del equipo.
- Daño por calor, quemadura o sobrecarga eléctrica.
- Apertura o manipulación de componentes internos.
- IMEI o número de serie alterado o que no coincide con el equipo enviado.
- Falta el equipo, o faltan accesorios o empaque de forma que impidan su reingreso.
- Rayones, raspaduras, desgaste o marcas estéticas atribuibles al uso o a la manipulación del cliente, incluidas las del cristal.
- Cualquier alteración de la presentación original del equipo o de su empaque.

C. Evaluación. La procedencia se determina comparando el equipo devuelto contra el estado documentado al momento del envío (fotografías de los 6 lados, folio y lista de verificación de recepción). Solo el daño, desgaste o marca que no existía al entregarse y que resulte atribuible al cliente afecta la devolución.

6. Tiempos

Una vez confirmada la procedencia de su solicitud, el reembolso se ejecuta dentro de 24 a 48 horas hábiles en compras de contado. En operaciones con financiamiento ONEpay, el reembolso se realiza dentro de un plazo de hasta 7 días hábiles a partir de la aceptación de la solicitud (ver sección 7). El tiempo en que el dinero se refleje en su cuenta o tarjeta depende de su banco y no depende de ONEmobile.

7. Operaciones con financiamiento ONEpay (arrendamiento)

Las operaciones con financiamiento ONEpay se formalizan mediante un contrato de arrendamiento de equipo. Su cancelación se rige por la Política de Cancelación de OnePay y se clasifica de la siguiente manera:

7.1 Cancelación ordinaria. Es la que se solicita dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega del equipo. Si procede, se deja sin efecto el arrendamiento y el financiamiento, y se le devuelven las cantidades que haya pagado, incluido el enganche. El reembolso se realiza por transferencia electrónica a una cuenta a su nombre, o en efectivo en la sucursal donde firmó, dentro de un plazo de hasta 7 días hábiles a partir de la aceptación de su solicitud. El equipo debe devolverse en las condiciones de la sección 5, en el punto autorizado, para su revisión.

7.2 Cancelación extraordinaria. Es la que se solicita después de ese plazo. Cada caso se evalúa de forma individual según el motivo. Fuera del plazo ordinario, la devolución de las cantidades pagadas no es automática y puede no proceder, salvo que derive de una garantía, falla técnica u otra situación contemplada en las políticas aplicables. Mientras no exista una cancelación procedente, el contrato de arrendamiento continúa vigente y sus obligaciones de pago subsisten.

7.3 Importante. Dejar el equipo en un módulo o sucursal no equivale a cancelar: el contrato de arrendamiento continúa vigente y el adeudo se sigue reportando ante las sociedades de información crediticia hasta que exista una cancelación procedente.

8. Cómo solicitar su reembolso o devolución

- Contáctenos por el Centro de Atención (teléfono, WhatsApp, correo o el formulario del sitio) indicando su número de pedido y el motivo.
- Le asignaremos un folio y le indicaremos cómo devolver el equipo en un punto autorizado.
- Confirmada la procedencia, se ejecuta el reembolso por el medio que corresponda a su forma de pago.

9. 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 Política de Garantías, 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 de 2026.