

TÉRMINOS Y CONDICIONES

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

1. Identificación del proveedor

"ONEmobile" y "ONEpay" son marcas de un mismo grupo corporativo. Según la operación y la región, el proveedor responsable es una de las siguientes sociedades:

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. Los medios de contacto y el horario de atención se detallan en la Ficha de identificación del proveedor.

2. Objeto y aceptación

Estos Términos regulan el uso del sitio onemobile.com.mx y las operaciones de compra de equipos y accesorios, a contado o mediante financiamiento ONEpay. Al utilizar el sitio o realizar una operación, usted manifiesta que ha leído, entendido y aceptado estos Términos y las políticas que forman parte de ellos.

3. Definiciones

- Equipo: el dispositivo y los accesorios ofrecidos en el sitio.
- Cliente: la persona que realiza una operación en el sitio.
- Operación de contado: compraventa en la que el cliente paga el precio total.
- Financiamiento ONEpay: operación en la que el equipo se otorga en arrendamiento a través de ONEpay, con la entidad arrendadora del grupo (Sprint Technologies o Sprint Capital, según la región) como arrendador.
- Punto autorizado: sucursal o centro de garantías donde se reciben entregas, garantías y devoluciones.

4. Requisitos para operar

- Ser mayor de edad y contar con capacidad legal para contratar.
- Proporcionar información veraz, completa y actualizada.
- Para financiamiento ONEpay, cumplir los requisitos de evaluación y verificación de identidad aplicables.

5. Productos, precios y disponibilidad

- Los precios se expresan en pesos mexicanos (MXN) e incluyen los impuestos aplicables; el precio final se muestra sin cargos ocultos.

- La disponibilidad está sujeta a existencias. Podemos limitar cantidades o descontinuar productos.
- En caso de un error evidente de precio o de información, podremos cancelar la operación afectada e informarlo al cliente, reembolsando lo pagado cuando corresponda.
- Las promociones se sujetan a sus bases y vigencia específicas.

6. Proceso de compra y formas de pago

Una vez realizado el pedido, le enviaremos una confirmación. La operación se perfecciona cuando se confirma el pago o la aprobación del financiamiento, según corresponda. Aceptamos:

- Tarjeta de crédito o débito, con autenticación del banco emisor (3-D Secure).
- Pago en efectivo mediante referencia (OXXO).
- Financiamiento ONEpay, sujeto a evaluación y aprobación (ver sección 8).

7. Entrega

- Realizamos entregas y damos servicio únicamente en las ciudades donde contamos con puntos autorizados; no realizamos envíos a ciudades sin punto.
- La entrega puede requerir la validación de la identidad del cliente.
- Si no es posible completar la entrega tras 3 intentos, el pedido se cancela y se inicia el reembolso conforme a la Política de Reembolsos y Devoluciones.

8. Operaciones con financiamiento ONEpay (arrendamiento)

El financiamiento ONEpay se formaliza mediante un contrato de arrendamiento de equipo con opción de compra, celebrado electrónicamente, en el que la entidad arrendadora del grupo (Sprint Technologies o Sprint Capital, según la región) actúa como arrendador. La evaluación, la verificación de identidad y el otorgamiento se realizan a través de ONEpay. Al contratar, el cliente acepta, entre otras, las siguientes condiciones, cuyos términos completos constan en el contrato y en la Política de Cancelación de OnePay:

- El equipo se entrega en arrendamiento; su propiedad corresponde al arrendador hasta que, en su caso, se ejerza la opción de compra.
- El cliente debe realizar sus pagos en las fechas pactadas.
- El equipo cuenta con una aplicación de gestión; ante la falta de pago, el equipo puede bloquearse hasta que el pago se regularice.
- Para que los pagos se reflejen en el equipo, este debe conectarse periódicamente a una red de datos o wifi.
- El cliente no debe retirar el chip, ni formatear o desbloquear el equipo o la aplicación, hasta el término del contrato.
- La contratación implica la verificación de identidad y la consulta a sociedades de información crediticia, conforme al Aviso de Privacidad de Financiamiento (Arrendamiento).

La cancelación del financiamiento se rige por la Política de Cancelación de OnePay y por la Política de Reembolsos y Devoluciones.

9. Firma de aceptación electrónica

Usted reconoce y acepta que la aceptación de estos Términos y la firma electrónica utilizada para formalizar las operaciones y contratos celebrados a su amparo —en particular el contrato

de arrendamiento— constituyen una manifestación válida e inequívoca de su voluntad de obligarse, y producen los mismos efectos jurídicos que una firma autógrafa. Asimismo, reconoce la validez, autenticidad e integridad de los registros, constancias, certificados, códigos, mecanismos de autenticación y demás elementos electrónicos asociados al proceso, que podrán utilizarse como medios de prueba de su identidad, su consentimiento, la celebración de la operación y la exigibilidad de las obligaciones derivadas. La utilización de medios electrónicos no afecta la validez, eficacia ni fuerza obligatoria de dichas operaciones y contratos, que podrán presentarse ante autoridades judiciales o administrativas.

10. Facturación

Para emitir su CFDI, proporcione sus datos fiscales conforme a su Constancia de Situación Fiscal. La factura se emite con los datos vigentes al momento de la operación; las correcciones se sujetan a las reglas fiscales aplicables.

11. Derecho de arrepentimiento

En términos del artículo 56 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, usted puede cancelar su compra dentro de los 5 días hábiles siguientes a la entrega, sin necesidad de justificar el motivo. El procedimiento y las condiciones del equipo devuelto se rigen por la Política de Reembolsos y Devoluciones.

12. Garantías

Los equipos cuentan con garantía por defectos de fabricación conforme a la Política de Garantías, que forma parte de estos Términos.

13. Reembolsos, devoluciones y cancelaciones

Las devoluciones de dinero y de producto, así como las cancelaciones, se rigen por la Política de Reembolsos y Devoluciones. Para operaciones con financiamiento ONEpay, la cancelación se rige además por la Política de Cancelación de OnePay.

14. Uso del sitio y cuenta

- Usted es responsable de la veracidad de su información y del resguardo de sus credenciales de acceso.
- Se compromete a usar el sitio conforme a la ley y a no realizar actividades que lo dañen o afecten a terceros.
- Las marcas, contenidos y elementos del sitio son propiedad de las sociedades del grupo o de sus respectivos titulares y no pueden usarse sin autorización.

15. Privacidad

El tratamiento de sus datos personales se rige por el Aviso de Privacidad y, en operaciones con financiamiento, por el Aviso de Privacidad de Financiamiento (Arrendamiento).

16. Responsabilidad

Procuramos que la información del sitio sea correcta y que el servicio esté disponible; sin embargo, no garantizamos su disponibilidad ininterrumpida ni respondemos por fallas atribuibles a terceros, caso fortuito o fuerza mayor. Nada en estos Términos limita los derechos que la ley reconoce al consumidor.

17. Modificaciones

Podremos modificar estos Términos y las políticas que forman parte de ellos. Los cambios se publicarán en onemobile.com.mx y aplicarán a las operaciones realizadas a partir de su publicación.

18. Legislación aplicable y solución de controversias

Estos Términos y las operaciones realizadas en el sitio se rigen por la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables en los Estados Unidos Mexicanos.

Para cualquier duda, aclaración o inconformidad, usted puede contactarnos primero por los medios de nuestro Centro de Atención (sección 18). Si no llegamos a una solución, puede acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), competente en la vía administrativa para los procedimientos de conciliación y, en su caso, arbitraje, a través de profeco.gob.mx o de sus medios de contacto. Nada en estos Términos limita o excluye su derecho de acudir a la PROFECO.

Cuando la controversia deba resolverse en la vía judicial, serán competentes los tribunales que correspondan conforme a la ley, sin que estos Términos impliquen renuncia al fuero que legalmente le corresponda como consumidor.

19. 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.

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 23 de septiembre de 2026.