

A. 3, 6, 12, 13, 15, 18, 24 ó 36 mensualidades

- Financiamiento disponible con y sin enganche.
- Clientes nuevos deberán tener el segundo recibo Telnor pagado para la compra de ciertos equipos financiados al recibo. El monto del crédito puede variar debido a consumos, facturación y comportamiento de pago.

B. Productos en especial:

Precios incluyen 16% de I.V.A. e impuestos, en moneda nacional

CAT Informativo, consúltalo en tu Centro de Atención Telnor.

Tarifas con 16% de I.V.A. estarán vigentes a partir del 1 de enero de 2014

Políticas de venta de la Tienda en Línea

Horario de Venta

La Tienda en Línea está disponible los 365 días del año, las 24 horas del día. La entrega de productos se realiza de lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas y sábados de 08:00 a 13:00 horas.

Forma de Compra

Las compras se pueden realizar a financiamiento con cargo al **Recibo Telnor**, tarjetas de crédito Visa y MasterCard.

El número de compras que se pueden realizar estará sujeto a la calificación crediticia de la línea, no importando la forma de pago. (Clientes nuevos deberán tener pagada la segunda factura del recibo Telnor para solicitar compra de equipos con cargo a su recibo).

Con cargo a Recibo Telnor

Para comprar con cargo a Recibo Telnor es necesario tener una cuenta en Mi Telnor. Si aún no la tienes, [regístrate ahora](#).

Si la compra es realizada con financiamiento Telnor, el crédito disponible está sujeto a tu línea de crédito otorgada.

Las compras con cargo al Recibo Telnor se pueden realizar a distintos plazos de financiamiento que van desde los 3 hasta los 36 meses, esto depende del producto elegido.

Determinados productos requieren de un pago inicial, éste se indica en la ficha del producto.

Requisitos*

- Ser titular de la Línea Telnor.
- No tener adeudos al momento de la compra.
- Haber realizado los pagos puntuales del Recibo Telnor los últimos 6 meses.
- No tener órdenes de servicio en trámite (contrataciones, cambios, ajustes, etc.).
- La contratación sólo podrá hacerse en líneas residenciales o comerciales.
- La línea de crédito se otorga al cliente que mantiene en su facturación una calificación crediticia: excelente, buena o regular para Telnor.

El cliente puede liquidar su compra de manera anticipada en su Centro de Atención Telnor más cercano con el ticket de compra (documento que recibe por correo electrónico con la confirmación de su compra).

Con tarjeta de crédito

Para comprar con tarjeta de crédito es necesario tener una cuenta en Mi Telnor. Si aún no la tienes, [regístrate ahora](#).

Requisitos:

- Sólo se aceptan tarjetas Visa y MasterCard.
- Ser titular de la tarjeta de crédito y de la Línea Telnor.
- La tarjeta de crédito deberá estar vigente al momento de la compra.

En "Forma de Pago" el cliente deberá ingresar los datos de su tarjeta de crédito con la que efectuará el pago, así como la dirección en la que recibe su estado de cuenta.

Los datos bancarios proporcionados por el cliente se enviarán a proceso de validación "Address Verification System" (AVS); las solicitudes declinadas por el banco serán canceladas.

Entrega de productos (Mensajería)

Telnor realiza las entregas de los pedidos a través de prestigiadas empresas de paquetería, lo que nos permite brindar un servicio puntual y de calidad.

Documentación

- Presentar original y entregar copia de identificación oficial vigente (Credencial para votar, Pasaporte, Cédula Profesional, Tarjeta de Residencia tipo foto credencial, U.S. Passport Card).
- En caso de no coincidir el domicilio de facturación con el de la identificación, presentar comprobante de domicilio (luz, agua o predial) que coincida. *
- Firmar acuse de recibo por duplicado, el cual acredita la recepción del equipo.
- Para clientes comerciales, el representante legal deberá entregar copia del poder notarial o acta constitutiva, y copia de su identificación oficial vigente, también tendrá que firmar un pagaré y carta de aceptación.

* Aplica solo en compras en Centros de Atención Telnor.

Requisitos de Entrega

- El producto sólo podrá ser entregado al titular de la Línea Telnor en el domicilio de facturación.
- El cliente está obligado a sacar el producto del empaque de la mensajería y revisar que esté completamente sellado y sin alteraciones al momento de recibirlo o en un máximo de 24 horas. Si el producto presenta algún problema o no es lo que solicitó favor de reportarlo al **800 028 90 90**.
- El personal de mensajería no está obligado a la instalación de periféricos y/o software que solicite el cliente.

Los operadores de paquetería realizarán 3 intentos de entrega, si no localizan al cliente durante este periodo, la compra será cancelada y se deberá de generar un nuevo pedido en la Tienda en Línea, si el cliente así lo desea.

No incluye instalación alguna de los productos por parte de la mensajería.

Seguimiento del pedido

Una vez que hayas finalizado el proceso de compra, recibirás por correo la Confirmación de Compra, informándote el número de pedido y producto(s) comprado(s).

Como cliente puedes consultar el estatus de tu pedido llamando al **800 028 9090**.

Facturación y Cobranza

Aplica sólo para productos adquiridos a Financiamiento con cargo al recibo Telnor.

En virtud de que está adquiriendo un producto mediante pagos mensuales y a plazo, con su consentimiento para que se le cobre a través de recibo Telnor, debe aceptar que en caso de que la línea Telnor de la cual es titular y bajo la cual se facturan las mensualidades del producto, no pueda seguir asociándose a dicha facturación de Telnor por cualquier causa, se hagan exigibles anticipadamente las mensualidades restantes para cubrir el total del monto adeudado por el producto en cuestión, obligándolo a liquidarlas de forma inmediata.

Ciclo de facturación

- La facturación inicia una vez entregado el producto.
- Al finalizar los pagos y a solicitud del cliente se entregará la factura que acredita la propiedad del producto.
- Cuando se realiza una compra con cargo al recibo Telnor, las solicitudes de Facturas deberán realizarse directamente en el Centro de Atención Telnor y se generarán de acuerdo al procedimiento establecido.
- Si la compra es realizada con Tarjeta de Crédito el cliente podrá solicitar su factura durante el proceso de compra.
- Vías de pago del recibo Telnor:
 - a) Telnor.com
 - b) Centros de Atención Telnor
 - c) Sitios de conveniencia

La suspensión del servicio de la línea por falta de pago, no libera al cliente del cargo mensual del producto adquirido a plazos.

Si la compra es realizada con tarjeta de crédito, la factura estará disponible en telnor.com siempre y cuando se hayan dado los datos de facturación en el momento de la compra.

Recibo Telnor

En el recibo Telnor se describe el producto adquirido en la sección **Centro de Atención Telnor** de la siguiente manera.

Descripción

- Nombre del producto y Número de mensualidad a pagar.

- Plazo contratado.
- Descuento por tipo de servicio contratado (Cuando aplique).

Cargos Pendientes

- Nombre del producto y Número de mensualidades pendientes a pagar.

Cancelaciones

Por solicitud del cliente:

El cliente podrá solicitar la cancelación a partir del día en que realizó su compra y hasta antes de recibir el producto, comunicándose al **800 028 9090**.

La cancelación no es válida si el cliente recibió el producto, en este caso se aplicará una devolución.

Por el banco:

Las compras realizadas con tarjeta de crédito son enviadas para su validación a través de "Address Verificartion System" (AVS) al banco emisor con la información otorgada por el cliente.

La compra puede ser autorizada o cancelada de acuerdo a las políticas del banco, y se le informara al cliente por medio de un correo de Tienda en Línea Telnor.

El banco se reserva el derecho de autorizar o rechazar la compra de acuerdo a sus políticas.

Devolución

El cliente puede hacer una devolución durante los primeros 7 días hábiles después de la entrega

Para equipos de las categorías de Accesorios, Celulares*, Drones, Línea Blanca y productos de la marca Apple no hay cambios físicos, ni devoluciones, deberás hacer válida la garantía directamente con el fabricante.

* En el caso de Celulares, acudir directamente con TELCEL.

Las devoluciones de mercancía serán aceptadas de acuerdo a los siguientes términos y condiciones:

Condiciones Generales de Devoluciones

- No tener más de 7 días hábiles.

- Todos los artículos deben ser devueltos en su empaque original tanto la caja del producto, el empaque y el papel burbuja, así como con todos sus accesorios originales.
- No se recibirán artículos que muestren daños por mal uso por parte del cliente
- Los artículos deben contener todos los instructivos, manuales y accesorios originales indicados en el empaque.
- Para facilitar tu proceso de devolución es posible que te solicitemos fotografías de los productos o empaques.

Telnor no se hará responsable por el mal uso que el cliente proporcione a los productos o por artículos/componentes faltantes. En estos casos, Telnor rechazará la devolución.

En caso de presentar daños imputables al cliente de ninguna forma se aceptará la devolución.

Pasos que deberás seguir para Devolver artículos

¿Cómo devuelvo mi(s) producto(s) que compre en Tienda en Línea?

1. Verifica que el pedido cumple con el plazo y condiciones para devolver el producto.
2. Llama al 800 028 9090, marque opción 3, en un horario de 9 a 18 hrs de lunes a viernes y solicita la devolución o cambio físico del mismo producto.
3. Deberás tener a la mano número de teléfono, número de pedido, OS de servicio o ticket de compra, número de serie y artículo.
4. Todos los artículos deben ser devueltos en su empaque original tanto la caja del producto, el empaque y el papel burbuja, así como con todos sus accesorios originales. Es importante que, si el producto fue vendido en "paquete", "combo" o "bundle" se envíe todo completo de otra forma no se podrá hacer la devolución.
5. El cliente deberá recibir por parte de la mensajería copia de su guía de entrega de producto, como evidencia de la recolección.
6. En caso de reemplazo, este será enviado a la dirección de origen de envío tras la recepción del artículo dañando o defectuoso en nuestro Almacén de Devoluciones, dependiendo de la disponibilidad del producto, sin cargo adicional.

7. Una vez recibida la mercancía en nuestro Almacén o Centro de Atención Telnor se realizará una revisión de la misma, si todo está en orden se procederá con el proceso de reembolso o reemplazo de los productos.
8. Recibe tu reembolso, dependiendo de la forma en la que pagaste se hará la bonificación una vez recibida y revisada la mercancía.
9. El reembolso se procesará automáticamente en la misma forma de pago, en un tiempo máximo de hasta 20 días hábiles después de haber recibido el equipo en Telnor.

Garantías

Para hacer valida la garantía es importante contar con copia de Ticket de compra.

La garantía es de un año directamente con el proveedor, el proveedor te indicará como proceder.

Verifica [Directorio de Proveedores](#).

Para Teléfonos alámbricos e inalámbricos, aplica un año de garantía en Centro de Atención Telnor, excepto teléfonos de la marca Panasonic.

Reembolso

El ajuste de dinero se realiza según la forma de pago:

- Pago con cargo al Recibo Telnor. El ajuste de la mensualidad se verá reflejado a partir de la siguiente facturación.
- Pago con cargo a tarjeta de crédito. El banco emisor realiza la devolución en un periodo de 10 días hábiles y la bonificación se refleja en el estado de cuenta hasta la siguiente emisión.

Atención al Cliente

Para cualquier aclaración o duda sobre las Políticas de venta en la Tienda en Línea o su compra favor de comunicarse al **800 028 9090** de lunes a viernes de 9:00am a 6:00pm o por correo electrónico a **tenlinea@telnor.com**