

# México en Línea<sup>SM</sup>

## Términos y Condiciones

1. El servicio **México en Línea<sup>SM</sup>** que proporciona Claro Enterprise Solutions, LLC consiste en recibir los pagos enviados por los patrocinadores de Estados Unidos y aplicarlos en la línea telefónica del patrocinado en Telmex México. Por lo tanto, la responsabilidad de Claro Enterprise Solutions inicia desde el momento que recibe el pago de un patrocinador en Estados Unidos, terminando hasta que lo aplica en la línea telefónica del patrocinado en Telmex México.
  2. Este servicio no tiene costo de suscripción ni renta mensual, sin embargo, existe una comisión de \$2.00 dólares por cada pago aplicado. Esta comisión será automáticamente deducida de su pago, pero si el pago es igual o mayor a \$100.00 dólares y es para pagar una sola línea telefónica en Telmex México, no se cobrará esta comisión. Pagos iguales o menores a \$2.00 dólares no se procesarán y será necesario comunicarse a nuestro Centro de Atención a Clientes para solicitar su devolución.
  3. La suscripción al servicio **México en Línea<sup>SM</sup>** siempre estará vigente. Claro Enterprise Solutions dejará de enviar correspondencia al patrocinador de este servicio si éste no envía al menos un pago en 6 meses consecutivos. De cualquier manera, al momento de recibir un pago después de este periodo, Claro Enterprise Solutions reactivará el envío de correspondencia.
  4. El patrocinador en Estados Unidos podrá cancelar el servicio **México en Línea<sup>SM</sup>** en cualquier momento sin costo alguno llamando al Centro de Atención a Clientes marcando al **1-800-290-1649**, de lunes a sábado, de 7:00 am a 7:00 pm hora del Pacífico o al **1-800-274-2052**, las 24 horas, todos los días del año.
  5. Los pagos se aplican en la línea telefónica de Telmex México a más tardar en 24 horas a partir de la recepción del pago por parte de Claro Enterprise Solutions.
  6. Claro Enterprise Solutions aplicará en Telmex México en pesos los pagos recibidos del patrocinador en Estados Unidos, utilizando el tipo de cambio Peso-Dólar del día en que se aplique el pago en Telmex México, mismo que Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., establece para el pago en dólares.
  7. No existen devoluciones por los pagos hechos en Estados Unidos, una vez que éstos se apliquen en Telmex México.
  8. Cualquier pago en Cheque o Money Order que efectúe el patrocinador en Estados Unidos y haya sido posible su cobro por parte de Claro Enterprise Solutions, no se aplicará en la línea telefónica del patrocinado en Telmex México. En caso de que el pago ya haya sido aplicado, se procederá a efectuar un ajuste en la línea telefónica patrocinado.
  9. En el caso de que algún pago enviado por un patrocinador en Estados Unidos no contenga los datos completos, e impida aplicar el pago correctamente a favor del patrocinado en México, se procederá de la siguiente manera:
    - a. Claro Enterprise Solutions tratará de contactar al patrocinador en Estados Unidos por cualquier vía disponible para identificar el destino correcto del pago.
    - b. En caso de persistir la problemática para aplicar el pago en Telmex México, se procederá a regresar el monto íntegro al patrocinador de Estados Unidos.
    - c. En caso de no contar con información suficiente para la devolución del pago al patrocinador en Estados Unidos, esperaremos a que éste se comunique a nuestro Centro de Atención a Clientes marcando al **1-800-290-1649**, de lunes a sábado, de 7:00 am a 7:00 pm hora del Pacífico o al **1-800-274-2052**, las 24 horas, todos los días del año.
- Nota:** Este procedimiento no aplica para pagos iguales o menores a \$2.00 dólares, de acuerdo a la política establecida y mencionada en el punto #2.
10. En caso de que el apoyo del patrocinador de Estados Unidos no cubra al 100% el saldo que se adeuda en Telmex México, el patrocinado seguirá siendo el responsable de cubrir al 100% los consumos que se generen por el uso del servicio telefónico en Telmex México.
  11. Cualquier falla técnica o problema con el funcionamiento del servicio telefónico debe ser reportada en los Centro de Atención a Clientes de Telmex México, marcando desde un teléfono en México al **050**. Cualquier otro asunto relacionado con la línea, deberá ser tramitado por la misma vía.
  12. Si el patrocinador requiere notificar cambio de domicilio o teléfono en Estados Unidos, podrá llamar a nuestro Centro de Atención a Clientes marcando al **1-800-290-1649**, de lunes a sábado, de 7:00 am a 7:00 pm hora del Pacífico o al **1-800-274-2052**, las 24 horas, todos los días del año ó utilizar nuestra página: [www.telmexusa.com](http://www.telmexusa.com) para enviar notificación.