

Conoce tu Recibo Telnor

Manual de ayuda



¿Eres cliente nuevo?

Si eres cliente nuevo, no olvides consultar la página 5 de este manual para conocer más detalles sobre el Total a Pagar de tu primer Recibo Telnor.

¿Quieres saber más detalles de los proveedores de Servicios Especiales?

Si deseas consultar la Tabla de Proveedores de Servicios Especiales (nombre, servicio y razón social), ésta se encuentra en la página 7 de este manual.

Sección 1: Información del cliente y resumen

(Primera página de tu recibo Telnor)

tu mundo es posible

TELÉFONOS DEL NOROESTE S.A. DE C.V.

Parque Vía 198, Col. Cuauhtémoc
C.P. 06500 Tijuana B.C.
RFC: TME840315-KT6 11-FEB-2016 DV 7

Pág 1 de 5
RESIDENCIAL

Total a Pagar: \$ 1,858.00

Pagar antes de: 27-SEP-2017

Mes de Facturación: Agosto

Teléfono: (55) 5555 6666

Factura No.: 030116080012345

PEREZ LÓPEZ JUAN LUIS

PARRALES N 546
COL FRANCISCO VILLA
MEXICO D F, DF
C.P. 04100 -CR-02601

RFC Público en General XAXX010101000

Su estado de cuenta puede ser pagado en cualquier centro de cobro indicado en el reverso de este recibo.

Resumen del Estado de Cuenta

Saldo Anterior	1,623.00
Cargos del Mes	+ 1,858.12
Su Pago Gracias 22-Jul-17	- 1,623.00
Cargo por Redondeo	+ 0.20
Crédito por Redondeo*	- 0.67
Saldo al Corte	\$ 1,858.00

(mil seiscientos ochenta y ocho pesos 00/100 M.N.)

*La diferencia de Centavos aplicará en su próximo Estado de Cuenta

Cargos del Mes

Planes y Paquetes	423.27
Servicio Local	41.60
Seguridad e Información	68.10
LADA	25.02
Infinitum	143.00
Tiendas Telmex	343.96
Servicios Especiales	506.98
Celulares	9.52
IEPS 3%	46.84
IVA 16%	249.83
Total	\$ 1,858.12

Atención a Clientes: 01 (800) 123 0000

Paga tu recibo fácil y rápido en telnor.com

Usted goza de los beneficios de estar con Telmex.
Su saldo pendiente por compras a plazos es de : \$ 3,095.64 *
* IVA Incluido

Teléfono: (55) 5555 6666

Mes de Facturación: Agosto

Pagar antes de: 27-SEP-2017

Total a Pagar por Servicios de Telecomunicaciones de Telnor y otros servicios \$1,858.00

123456789101112133

Total por Servicios de Telecomunicaciones de Telnor \$ 601.00

123456789101112133

Información del Cliente

Tus datos personales. Nombre y dirección.

Total a pagar: Es la suma de Servicios de Telecomunicaciones más Otros Servicios.

Pagar antes de: Realiza tu pago antes de esta fecha para mantener en funcionamiento tu servicio.

Si eres cliente nuevo, consulta la página 5 de este manual para conocer más detalles sobre el Total a Pagar de tu primer Recibo Telnor.

Resumen del Estado de Cuenta

Saldo anterior: indica el monto de facturación en tu recibo del mes anterior.

Cargos del mes: Es la suma del total de cargos facturados del mes por concepto de Servicios y Productos Telnor y de otros Proveedores.

Su pago gracias: indica el pago que realizaste de tu recibo del mes anterior y la fecha en que lo realizaste. Esta cantidad se muestra para saber si presentas algún adeudo de tu recibo anterior. Si tu pago es igual al saldo anterior, entonces no tienes ningún adeudo.

Cargo por redondeo y Crédito por redondeo: Para facilitar tu pago redondeamos los centavos del Saldo al Corte, al valor entero inmediato inferior. En tu siguiente factura aparecerán los centavos acreditados, como Cargo por Redondeo.

Saldo al corte: Es la cantidad total a pagar en el mes actual. Representa la suma de los Cargos del mes actual y cualquier adeudo del mes anterior, en caso que lo tengas.

Cargos del Mes

Resume los importes de cada uno de los servicios contratados y/o la compra de productos durante el último mes de facturación, estos pueden ser:

- Planes y paquetes.
- Servicio local.
- Seguridad e información.
- LADA.
- Tiendas Telnor.
- Servicios Especiales.
- Celulares.

Posteriormente, se desglosan los impuestos establecidos por Ley: IEPS (Impuesto Especial sobre Producción y Servicios), e IVA. Por último el total de los Cargos del Mes.

Esta cantidad es la suma total de los servicios de telefonía e internet que tienes contratados con Telnor, compras en línea en telnor.com y servicios de otros proveedores como: seguros, créditos, Dish, etc.

Es exclusivamente el monto de los servicios de telefonía e internet, sin considerar los cargos por otros servicios o de otros proveedores. Este es el monto del mínimo que debes pagar para mantener el servicio de telefonía e internet en funcionamiento.

Talón de Pago

Con este talón podrás efectuar tu pago en los cajeros automáticos de nuestras tiendas Telmex o directo en cajas.

(Páginas intermedias de tu recibo Telnor)

***Incluye:** indica los servicios incluidos dentro del paquete que tienes contratado.

Son los lugares adicionales donde puedes realizar el pago de tu Recibo Telmex, como bancos y tiendas de autoservicio, la forma de pago depende del lugar donde pagues. Algunos de estos establecimientos pueden cobrar comisión al momento de realizar el pago.

Servicio Local

Es el resumen de llamadas a números locales y los servicios digitales que tienes contratados (Identificador de llamadas, Llamada en espera, Sígueme, Tres a la vez y/o Buzón de voz premium), estos pueden estar o no incluidos y depende del paquete que tienes contratado. En caso de estar incluido en tu paquete Telnor, se verá el abono tal como se muestra en este ejemplo.

Servicio Medido

En una Línea Telnor Hogar tienes derecho a 100 llamadas libres de Servicio Medido, cuando se rebasa esta cantidad pagas por las llamadas adicionales. Por ejemplo si realizaste 132 llamadas sólo pagarías 32.

Seguridad e Información

Son los servicios contratados como antivirus y detalle de llamadas entrantes y salientes.

En esta sección podrás ver el resumen de llamadas que realizaste.

A número 800: Se refiere a llamadas a números que inician con 01800

LADA

Es el detalle de llamadas a larga distancia, con fecha, hora y minutos.

CELULARES

Es el detalle de llamadas a números celulares con fecha, hora y minutos.



Agosto 2017 Pág 3 de 5
Teléfono: (55) 5555 6666

Servicio Local

Descripción	Importe
PAQUETE CUATRO SERVICIOS DIGITALES *	65.00
PAQUETE DE SD	- 65.00
LLAMADAS	41.60
Total sin impuestos	\$ 41.60

* El paquete incluye: Identificador de Llamadas / Llamada en Espera / Sígueme / Tres a la vez

Llamadas	Cantidad	Periodo
Llamadas realizadas	132	Ago 1 - Ago 30
Llamadas incluidas en la renta mensual	- 100	
Llamadas por pagar	32	
Tarifa	x 1.30	
Total sin impuestos	\$ 41.60	

Seguridad e Información

Descripción	Importe
Detalle de llamadas entrantes y salientes	0.00
SEGURIDAD TOTAL INTEL 5	68.10
Acceso a Mi Telmex (información en línea)	0.00
Infinitem PáginaWeb	0.00
Total sin impuestos	\$ 68.10

Resumen de las 54 llamadas salientes

A NUMEROS LOCALES

Número	Llamadas	Número	Llamadas	Número	Llamadas	Número	Llamadas	Número	Llamadas
(55) 2643 5565	19	(55) 4756 2764	5	(55) 5794 2525	2	(55) 5120 7860	1	(55) 5569 7827	1
(55) 5789 8117	8	(55) 7024 6521	5	040	1	(55) 5169 4300	1	(55) 5971 9584	1

A NUMEROS DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL

Número	Llamadas
574524-6952	1

A NUMEROS CELULARES

Número	Llamadas	Número	Llamadas	Número	Llamadas	Número	Llamadas	Número	Llamadas
(55) 2091 5641	1	(55) 2747 2966	1	(55) 3731 2382	1	(55) 4416 4492	1	(55) 6521 8956	1
(55) 2503 1088	1	(55) 2991 7345	1	(55) 3914 0498	1				

A NUMEROS 800

Número	Llamadas
(800) 841 8141	1

LADA

Fecha	Hora	(LADA)Teléfono	Población	Tipo de Tarifa	Minutos	Importe
Ago-01	11:30	835555 6666	BAMMEL	ILIMITADO	18	
Ago-07	19:53	835555 6666	BAMMEL	ILIMITADO	26	
Ago-16	18:37	835555 6666	BAMMEL	ILIMITADO	7	
Ago-17	12:46	835555 6666	BAMMEL	ILIMITADO	1	
Total sin impuestos					52	0.00

Celulares

Descripción	Importe
LLAMADAS A CELULAR "EL QUE LLAMA PAGA" 044	\$ 9.52
Total sin impuestos	\$ 9.52

Detalle de 24 Llamadas, marcación 044

Fecha	Hora	(Lada)Teléfono	Minutos	Importe	Fecha	Hora	(Lada)Teléfono	Minutos	Importe
Ago - 01	04:25	(55) 5555 6666	2	1.36	Ago - 17	04:25	(55) 5555 6666	2	1.36
Ago - 01	12:45	(55) 5555 6666	1	0.68	Ago - 20	12:45	(55) 5555 6666	1	0.68
Ago - 02	11:34	(55) 5555 6666	1	0.68	Ago - 21	11:34	(55) 5555 6666	1	0.68
Ago - 03	06:18	(55) 5555 6666	1	0.68	Ago - 22	06:18	(55) 5555 6666	1	0.68
Ago - 05	09:45	(55) 5555 6666	2	1.36	Ago - 22	09:45	(55) 5555 6666	2	1.36
Total sin impuestos								14	\$ 9.52

¿Se reconectó tu servicio de telefonía y/o internet?



Agosto 2017 Pág 3 de 5
Teléfono: (55) 5555 6666

Servicio Local

Descripción	Importe
CARGO POR RECONEXION	200.00
Total sin impuestos	\$ 200.00

Llamadas	Cantidad	Periodo
Llamadas realizadas	2	Ago 1 - Ago 31
Llamadas incluidas en la renta mensual	- 100	
Llamadas por pagar	0	
Tarifa	x 1.30	
Total sin impuestos	\$ 0.00	

CARGO POR RECONEXIÓN

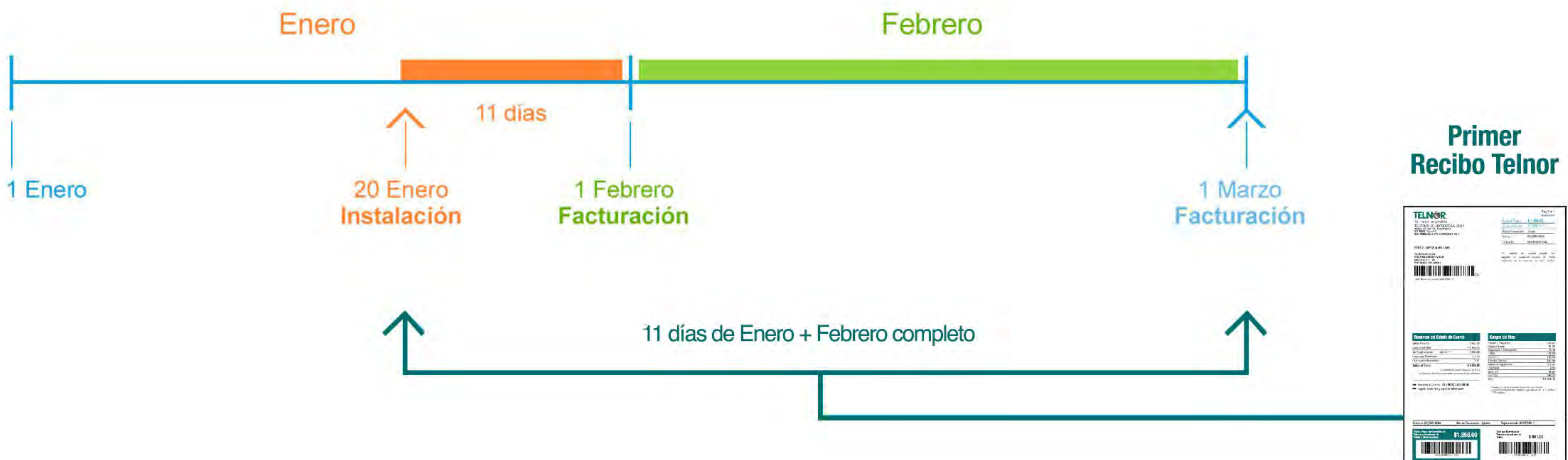
Este cargo se refleja cuando tu Servicio Telnor es suspendido por falta de pago durante cierto periodo, y al cubrir tu adeudo, la reconexión genera un costo.

¿ERES CLIENTE NUEVO?

¡Bienvenido!

En tu primer Recibo Telnor puede reflejarse un monto mayor del servicio que contrataste, esto se debe al cobro proporcional de la renta del servicio por los días que existen entre la fecha en que se instaló el servicio y la fecha de facturación.

Por ejemplo, si tu servicio Telnor se instaló el día 20 de enero y la fecha de facturación es el 1 de febrero, existen 11 días entre la fecha de instalación y la fecha de facturación más próxima, del 20 al 31 de enero (o último día del mes, según sea el caso) :



Entonces, como tu Línea Telnor sólo factura meses completos, los 11 días del mes de enero se cobrarán hasta el Recibo Telnor del mes de febrero, es decir, a los cargos por telefonía y/o internet del mes de febrero se le sumarán los 11 días del mes de enero para quedar al corriente con la facturación mensual. Es importante aclarar que esto sólo ocurre la primera vez que se factura tu Recibo Telnor.

Primer Recibo Telnor

TELNOR tu mundo es posible TELÉFONOS DEL NOROESTE S.A. DE C.V. Parque Vía 198, Col. Cuauhtémoc C.P. 06500 México D.F. RFC: TME840315-KT6 11-FEB-2016 DV 7		Pág 1 de 5 RESIDENCIAL	
PEREZ LÓPEZ JUAN LUIS PARRALES N 546 COL FRANCISCO VILLA MEXICO D F, DF C.P. 04100 -CR-02601		Total a Pagar: \$ 1,614.00 Pagar antes de: 27-MAR-2017 Mes de Facturación: Febrero Teléfono: (55) 5555 6666 Factura No.: 030116080012345	
		Su estado de cuenta puede ser pagado en cualquier centro de cobro indicado en el reverso de este recibo.	
RFC Público en General XAXX010101000			

**Febrero
+
11 días
de Enero**

Sección 3: Promociones Exclusivas

(Última página de tu Recibo Telnor)



Pág 5 de 5

Agosto 2017

Apreciable Cliente:

Con tu **Crédito TELNOR** es más fácil tener lo último **en tecnología.**



Tablet
Samsung Galaxy Tab S 2 8.0
sku 1043975

- Almacenamiento **32 GB**
- Android 5.0

Precio Cliente infinitum	
13 meses	\$ 749
18 meses	\$ 571
24 meses	\$ 460

Contado **\$8,615**



Pantalla
LG
sku 1043567

- LED Full HD
- Smart TV

Precio Cliente infinitum	
13 meses	\$ 1,042
18 meses	\$ 810
24 meses	\$ 662

Contado **\$10,899**

La mejor tecnología ya está a tu alcance con cargo a **tu Recibo TELNOR**

¡Aprovéchalo!

Consulta tu Crédito disponible
en **Tiendas TELNOR** o al **01 800 123 2222**

Precios Totales. CAT máximo 47%. Consúltalo en Tiendas TELNOR. Los precios de los pagos mensuales de computadoras, tablets y televisiones incluyen el 25% de descuento de cliente infinitum, no aplica en pago de contado ni phablets. Consulta requisitos de contratación y disponibilidad en Tiendas TELNOR. Vigencia al 10 de marzo de 2016.



Promociones Exclusivas

¡Son promociones diseñadas especialmente para ti!

Es un beneficio más que tienes por ser Cliente Telnor y te recomendamos revisarla siempre. Éstas dependen de tu historial de pagos y crédito.

Para realizar aclaraciones sobre los cargos de tu Recibo Telnor, llama al:

01 800 123 2222

TABLA DE PROVEEDORES DE SERVICIOS ESPECIALES

SERVICIOS ESPECIALES (LEYENDA DE FACTURACIÓN)	ESTADO DE CUENTA	SERVICIOS FACTURADOS POR ORDEN Y CUENTA DE:
Línea Crédito Personal sin Efecto Fiscal	SOFOM INBURSA	Clave: FIS00 Razón social: SOCIEDAD FINANCIERA INBURSA,S.A. DE C.V. SOFOM ER,GRUPO FINANCIERO INBURSA RFC: FIS0008226ZA Dirección Fiscal: AV. PASEO DE LAS PALMAS 736, COL. LOMAS DE CHAPULTEPEC III SECCIÓN, DEL. MIGUEL HIDALGO, D.F., MÉXICO, C.P. 11000 Atención al Cliente: 018002017292
DISH	DISH	Clave: CFS07 Razón social:COMERCIALIZADORA DE FRECUENCIAS SATELITALES S. DE R.L. DE C.V. RFC: CFS070215NNA Dirección Fiscal: CALZADA DE TLALPAN 1924, COL. CHURUBUSCO COUNTRY CLUB, DEL. COYOACÁN, D.F., MÉXICO, C.P. 04210
Seguridad Internet	TRIARA.COM	Clave: TCO00 Razón: TRIARA.COM, S.A. DE C.V. RFC: TCO0009128J1 Dirección Fiscal: AV. INSURGENTES SUR 3500, COL. PEÑA POBRE, DEL. TLALPAN, D.F., MÉXICO, C.P. 14060 Atención al Cliente: 018000260000
Presencia Web		
Servicios de Hospedaje Internet		
Respaldo en Línea		
Office 365		
Correo Exchange Administrado		
Claro Música	PATRIMONIAL INBURSA	Clave: PIN08 Razón social: PATRIMONIAL INBURSA,S.A. RFC: PIN080814NQ8 Dirección Fiscal: AV. INSURGENTES SUR 3500, COL. PEÑA POBRE, DEL. TLALPAN, D.F., MÉXICO, C.P. 14060 Atención al Cliente: 018007120900
Inbursa 20 Total		
Inbursa Integral		
Vidatel		
Seguro a Tu Medida	SALUD INTERACTIVA	Clave: SIN98 Razón social: SALUD INTERACTIVA, S. A. DE C. V. RFC: SIN980929CSA Domicilio Fiscal: CULIACÁN 123, PISO8, COL. HIPÓDROMO CONDESA, DEL. CUAUHTEMOC, D.F., MÉXICO, C.P.06170 Atención al Cliente: 0052017682, 018008234701
Urgencias Médicas		
Medical Home Plus		
Programa de Asistencia Médica		

CONTINÚA...

Para realizar aclaraciones sobre los cargos en tu recibo, comunícate al 01800 123 2222. Recuerda tener tu Recibo Telnor a la mano.
Esta información es válida únicamente para Líneas Hogar. Vigencia: Marzo 2017. V.1.0

Tabla de Proveedores de Servicios Especiales (Continuación)

SERVICIOS ESPECIALES (LEYENDA DE FACTURACIÓN)	ESTADO DE CUENTA	SERVICIOS FACTURADOS POR ORDEN Y CUENTA DE:
Claro Video	CLARO VIDEO	Clave: PVC07 Razón social: CLAROSHOP.COM, S.A.P.I. DE C.V. RFC: PVC0712146V9 Dirección Fiscal: LAGO ZURICH 245, EDIF. PRESA FALCÓN, PISO 7, COL. GRANADA AMPLIACION, DEL. MIGUEL HIDALGO, D.F., MÉXICO, C.P. 11529
Claro Shop	CLARO SHOP	Clave: PVC07 Razón social: CLAROSHOP.COM, S.A.P.I. DE C.V. RFC: PVC0712146V9 Dirección Fiscal: LAGO ZURICH 245, EDIF. PRESA FALCÓN, PISO 7, COL. GRANADA AMPLIACION, DEL. MIGUEL HIDALGO, D.F., MEXICO, C.P. 11529
Garantía extendida Mapfre	MÉXICO ASISTENCIA	Clave : MAS91 Razón social: MÉXICO ASISTENCIA S.A. DE C.V. RFC: MAS910614BR6 Dirección Fiscal: AV. INSURGENTES SUR 2453, PISO 15, COL. TIZAPÁN DEL ÁNGEL, DEL. ÁLVARO OBREGÓN, D.F., MÉXICO, C.P. 01090 Atención al Cliente: 5551693819, 018008391819
Socio Águila	AFICIÓN FUTBOL	Clave: AFU03 Razón social: AFICIÓN FUTBOL, S.A.DE C.V. RFC: AFU030812UB0 Dirección Fiscal: CULIACÁN 123 PISO12, COL. HIPÓDROMO CONDESA, DEL CUAUHTEMOC D.F., MÉXICO, C.P. 06170 Atención a Clientes 018002768686
Telegramas / Telegramas Internacionales	TELECOMM	Clave: TME89 Razón social: TELECOMUNICACIONES DE MÉXICO RFC:TME891117F56 Dirección Fiscal: AV. LÁZARO CÁRDENAS 567, PISO12, COL. NARVARTE, DEL BENITO JUÁREZ, D.F., MÉXICO, C.P. 03020 Atención a Clientes: 0050901100
Ecobici/Tiempo extra Ecobici	ECO BICI	Clave: CCO98 Razón social: CLEAR CHANNEL OUTDOOR MÉXICO, S.A. DE C.V. RFC:CCO9803034X3 Dirección Fiscal: BLVD. MANUEL ÁVILA CAMACHO 136, PISO 6, COL LOMAS DE CHAPULTEPEC, DEL. MIGUEL HIDALGO, D.F., MÉXICO, C.P. 11000 Atención a Clientes: 5550052424

CONTINÚA...

Tabla de Proveedores de Servicios Especiales (Continuación)

SERVICIOS ESPECIALES (LEYENDA DE FACTURACIÓN)	ESTADO DE CUENTA	SERVICIOS FACTURADOS POR ORDEN Y CUENTA DE:
Médica VRIM	VRIM	Clave: OMV07 Razón social: OPERADORA MEDICA VRIM, S.A. DE C.V. RFC:OMV071203LB2 Dirección Fiscal: CULIACÁN 123, COL HIPÓDROMO CONDESA, DEL. CUAUHTEMOC, D.F., MÉXICO, C.P. 06170
Servicios 900 (PM)	MEDIAGAME	CLAVE: MME06 PROVEEDOR: MEDIAGAME MÉXICO. S.A. DE C.V RFC: MME060824SKA Dirección Fiscal: BLVD. ADOLFO LÓPEZ MATEOS 2459, PISO 2, COL. ATLAMAYA, DEL. ÁLVARO OBREGÓN, D.F., MÉXICO, C.P. 01760 Atención al Cliente: 018006112234
Servicios 900 (PM)	LINEATEL	CLAVE: LIN98 PROVEEDOR: LINEATEL SA DE CV RFC: LIN980302NZ1 Dirección Fiscal: EULER 152, INT. 408, COL. POLANCO CHAPULTEPEC, DEL. MIGUEL HIDALGO, D.F., MÉXICO, C.P. 11570 Atención al Cliente: 018006991515
Servicios 900 (PM)	TELETOUCH	CLAVE: TME08 PROVEEDOR: TELETOUCH MEXICO, S.A. DE C.V. RFC: TME080114NV5 Dirección Fiscal: LEMARTINE 145, INT. 1202, COL. LOMAS DE CHAPULTEPEC, DEL. MIGUEL HIDALGO, D.F., MÉXICO, C.P. 11100 Atención al Cliente: 5553952621, 018008304447
Servicios 900 (PM)	UNIÓN EDITORIALISTA	CLAVE: UED03 PROVEEDOR: UNION EDITORIALISTA SA DE CV RFC: UED031111B80 Dirección Fiscal: INDEPENDENCIA 300, COL. CENTRO, MCPIO. GUADALAJARA, JALISCO, MÉXICO, C.P. 44100 Atención al Cliente: 018005090250
Servicios 900 (PM)	AZTECA WEB	CLAVE: AWE05 PROVEEDOR: AZTECA WEB S.A. DE C.V. RFC: AWE051020-2D6 Dirección Fiscal: PERIFÉRICO SUR, 4119-A COL.RINCÓN DEL PEDREGAL, DEL. TLALPAN, D.F., MÉXICO, C.P. 14120 Atención al Cliente: 018007271919

FIN DE LA TABLA DE PROVEEDORES DE SERVICIOS ESPECIALES