



CELLINK

Manual Cellink

Requisitos y proceso de compra



¿Quién es tu cliente?

Recuerda que tu cliente estará comenzando el proceso de contratación de un crédito al adquirir un equipo celular junto con un plan tarifario.

Generando la mejor experiencia

En este manual encontrarás información clave para garantizar que el proceso de compra de tus clientes sea óptimo.

Es importante que les expliques cómo capturar, cargar y enviar correctamente los documentos requeridos durante el proceso de compra.

¿Qué tramites puede realizar mi cliente?

Activación (línea nueva)

El cliente no cuenta con línea en AT&T, por lo que se le ofrece que active una línea con nosotros. Puede ser con un número nuevo o conservando su número de otra compañía (portabilidad)

Renovación

El cliente ya cuenta con una línea en AT&T por lo que se le puede ofrecer que realice su renovación. La renovación únicamente es cuando el cliente quiere contratar un equipo nuevo en un nuevo plazo.

Adición

El cliente ya cuenta con una línea en AT&T, puede adicionar una línea nueva para algún familiar. La línea será a nombre del titular.



Identificación oficial

- Únicamente se acepta INE y es indispensable que se encuentre vigente
 - Valida en esta dirección web
<https://listanominal.ine.mx/scpln/>

The screenshot shows the INE website interface for voter identification. At the top, there are navigation links: SOBRE EL INE, CREDENCIAL PARA VOTAR, VOTO Y ELECCIONES, CULTURA CÍVICA, SERVICIOS INE, and CENTRAL ELECTORAL. Below these, there are instructions about the validity of credentials: "E" issued from July 2014, "F" for foreigners from February 2016, and "G" and "H" from December 2019. A link to "modelos de Credencial" is provided. Two sample credentials are shown: one for a woman with ID 836577170 and another for a man with ID 8007057M1812315MEX. Below the samples, there are two input fields: "1. CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DE LA CREDENCIAL (CIC)" and "2. IDENTIFICADOR DEL CIUDADANO". Each field has a placeholder "00000000" and instructions to enter the ID as it appears on the credential, including leading zeros. A "CONSULTAR" button is at the bottom right.

¡IMPORTANTE!

La imagen debe ser a color, legible y sin recorte de bordes. Toma la foto sin flash.

- **NO SE ACEPTAN** como identificaciones:
 - Licencia de Conducir
 - Pasaporte
 - Credenciales de Gobierno o Estudiantiles
 - Cedula Profesional
 - Cartilla Militar

Comprobante de domicilio

Un gran valor agregado es nuestro servicio de entrega a domicilio, pero requiere confirmar correctamente su domicilio.

Existen diferentes documentos que pueden ser validos:

1- La INE tiene el domicilio completo de tu cliente – Debe ser el domicilio de entrega

No requieres un comprobante de domicilio adicional

2- La INE “no” tiene el domicilio completo de tu cliente o el domicilio de entrega es diferente al de la INE.

El comprobante debe de cumplir con:

- Estar a nombre del cliente, mismo nombre que INE
- Máximo 90 días de antigüedad
- NO debe tener la leyenda “Pago Inmediato”

¡IMPORTANTE!

La imagen debe ser a color, legible y sin recorte de bordes. Toma la foto sin flash.

SE ACEPTAN comprobantes de domicilio:

- Recibo de CFE
- Recibo de Gas Natural
- Recibo de Teléfono
- Recibo de Agua o Predial
- Recibo de servicio de Telfonía, Cable e Internet

Situación crediticia del cliente

Para contratar los servicios de Cellink, respaldados por AT&T, el cliente debe tener un buen historial de crédito, ya que adquirirá un servicio de telefonía celular con un compromiso de pago según el plan elegido.

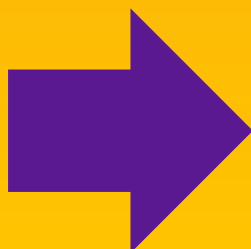
Tu cliente tendrá 2 alternativas para firmar el formulario de consulta al buro de crédito:

1- Al momento de hacer su compra en www.cellink.mx tu cliente podrá llenar y firmar en línea la solicitud de Buro de Crédito.

2. De ser rechazado el formulario en línea:

- Un ejecutivo te contactará por la plataforma y además te llegará un correo electrónico al que registraste en Cellink.
- Podrás llenarlo de nuevo en digital o bien descargar el documento en PDF llenarlo y devolverlo firmado (escanéalo a color)

**Se deben
responder 3
datos en el
formulario**



**Nombre completo
RFC
Domicilio ocpleto**



Requisitos de contratación

- **IDENTIFICACIÓN OFICIAL**

INE vigente

- **COMPROBANTES DE DOMICILIO**

Documentos a nombre del titular	Documentos a nombre de terceros	Condicones
INE*	NA	INE vigente, con domicilio actualizado y visible *Únicamente se acepta INE como identificación oficial ya que se realiza el proceso de autenticación facial y se valida en lista nominal. Valida si la INE es vigente en la siguiente: https://listanominal.ine.mx/scpln/
Estados de cuenta bancarios	NA	Solamente; crédito, débito, inversión, ahorro y nómina
Gas natural	OK	Sólo gas natural, no es aceptable gas estacionario
Recibo de TV por cable	OK	Únicamente contratación de una línea telefónica
Recibo de telefonía fija	OK	
Recibo de luz	OK	
Recibo de agua	OK	

Importante: Los comprobantes deben tener una fecha de emisión que no supere los tres meses previos a la fecha de contratación y no deben incluir la leyenda de "Pago Inmediato".

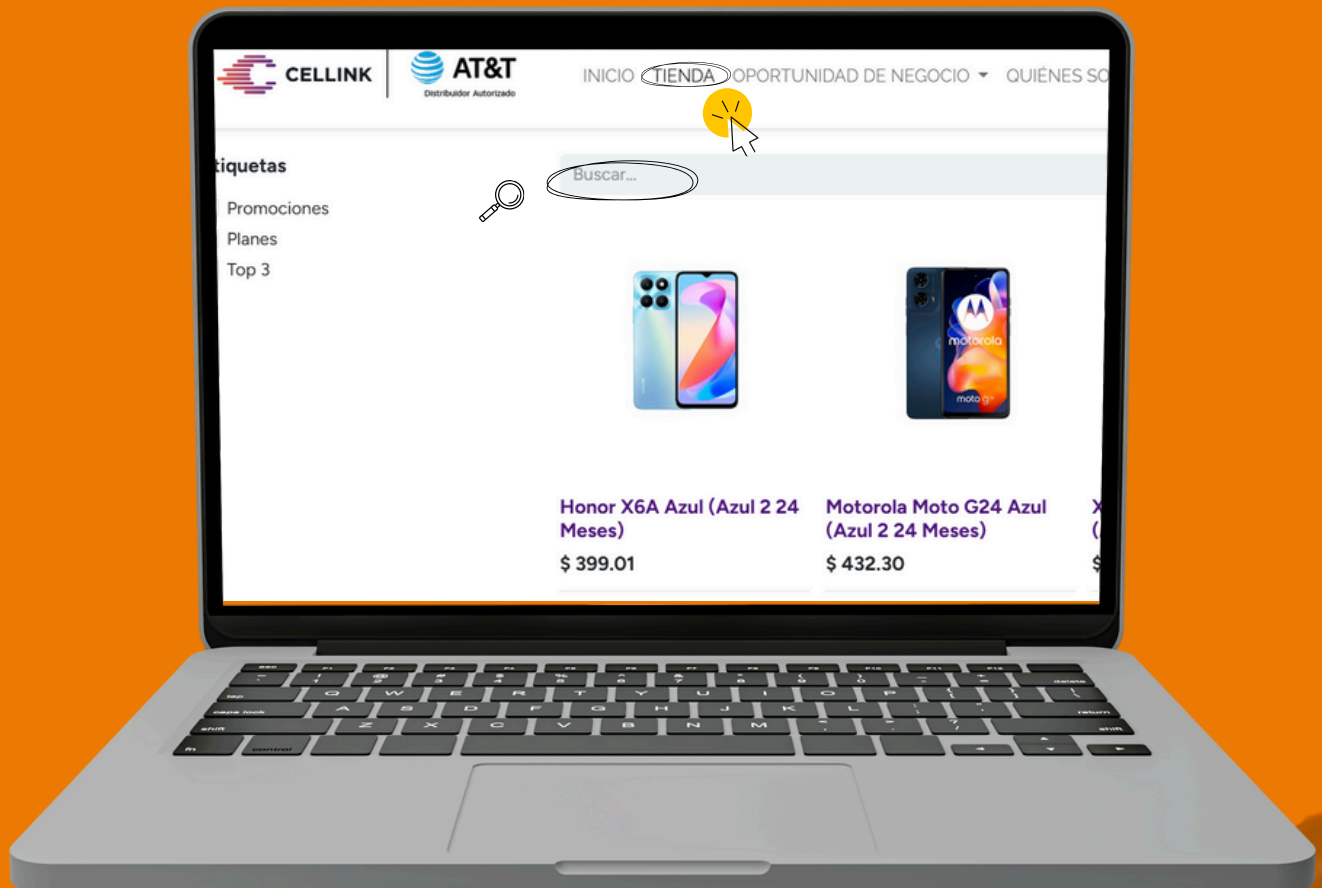
CONDICIONES GENERALES

- El titular es la única persona que puede recibir el servicio contratado.
- Los documentos deben de ser presentados en original al representante de ventas cuando se realiza la entrega del servicio.
- Los documentos deben estar vigentes.
- Para el caso del comprobante de domicilio no debe ser mayor a tres meses y sin presentar la leyenda de pago inmediato.
- No se aceptan copias, fotos o capturas de pantalla.
- No deben de tener alteraciones.
- Solamente se acepta INE como identificación oficial de la persona que realiza la compra, es decir el titular.



¿Cómo realiza la compra mi cliente?

- 1 Ingresa a la página de Cellink <https://www.cellink.mx/>
- 2 En la barra del menú selecciona “Tienda” y busca el equipo preferido en la barra de búsqueda rápida.

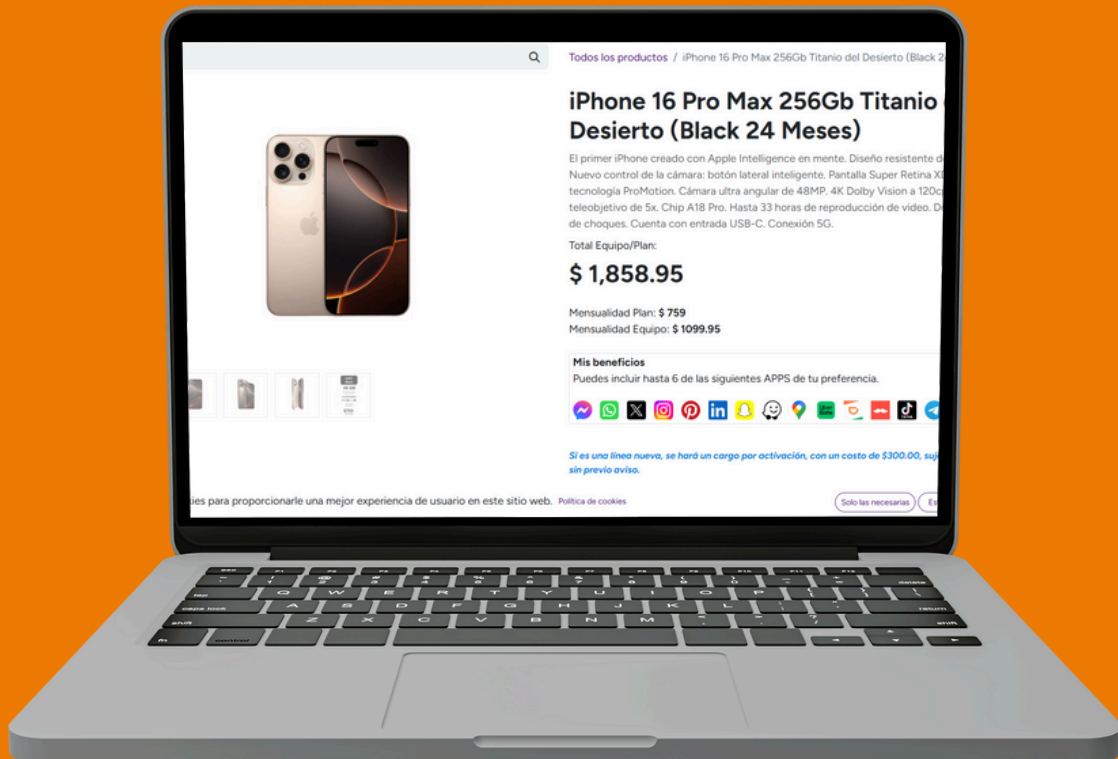


Recuerda que dentro de la página podrás encontrar los productos que hoy representan poco más del 80% de las ventas y que tienen la mayor demanda.

¿Cómo realiza mi cliente una compra?

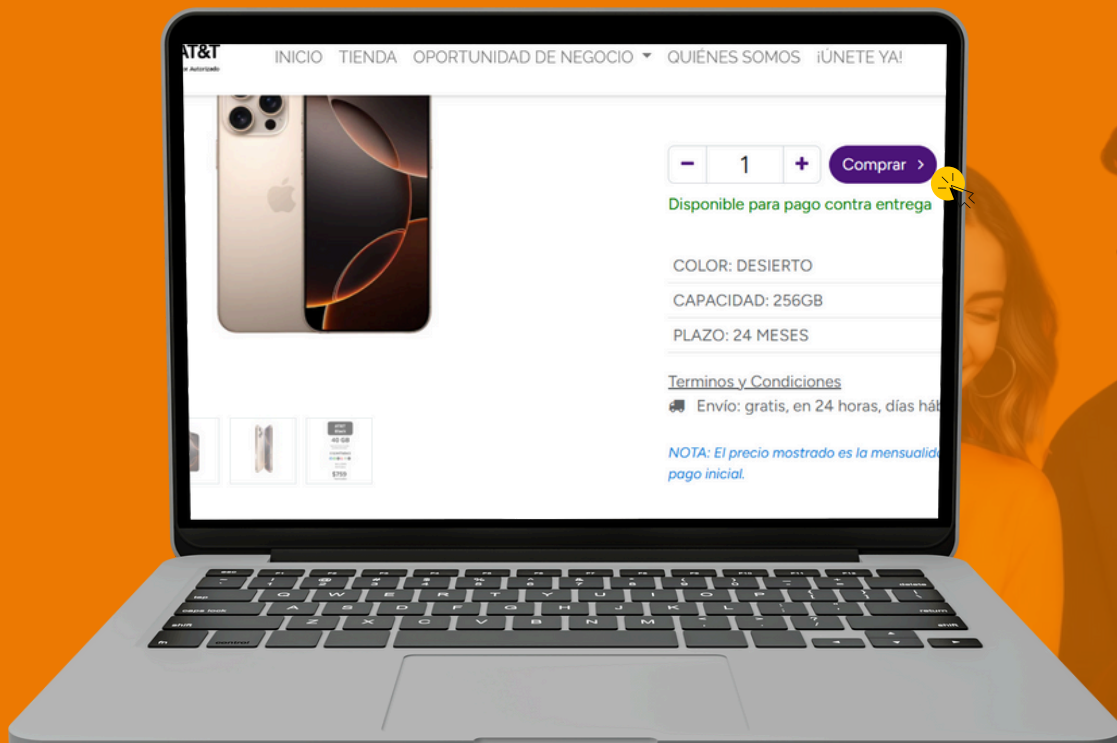
3

En la pantalla aparecerán las fotografías y características de los equipos, así como el monto total del equipo y plan.



4

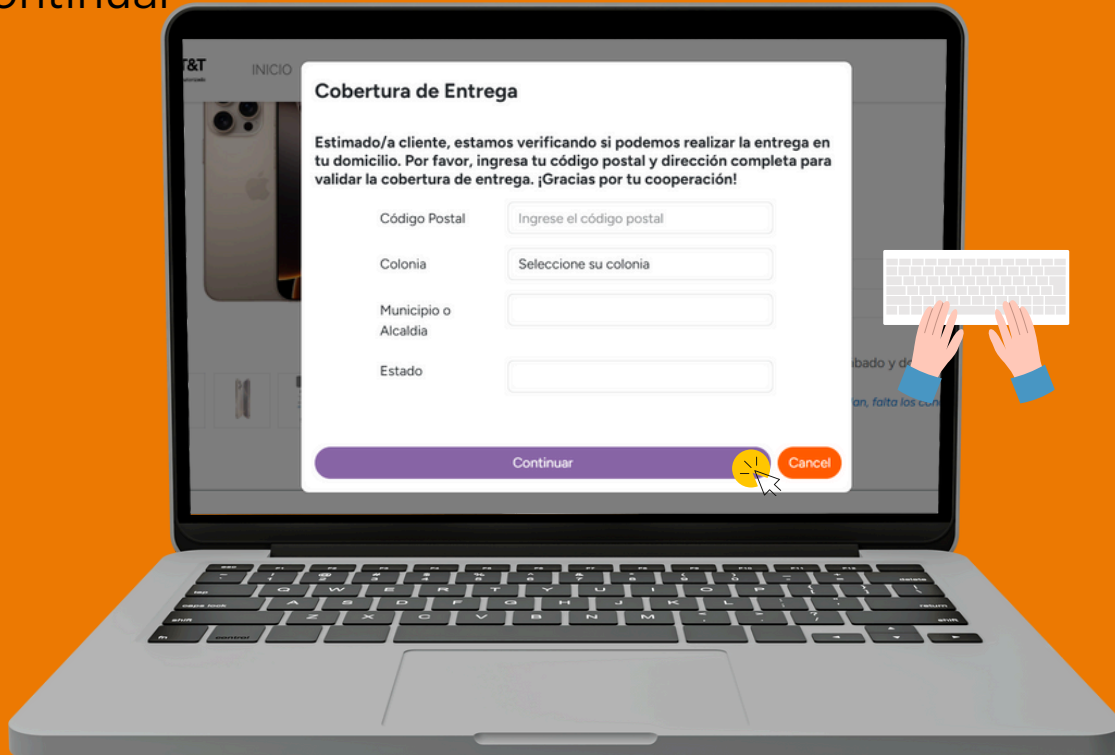
Da clic en el botón “comprar”



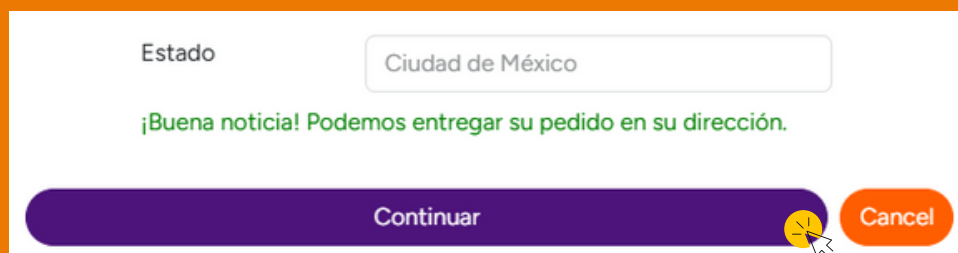
¿Cómo realiza mi cliente una compra?

5

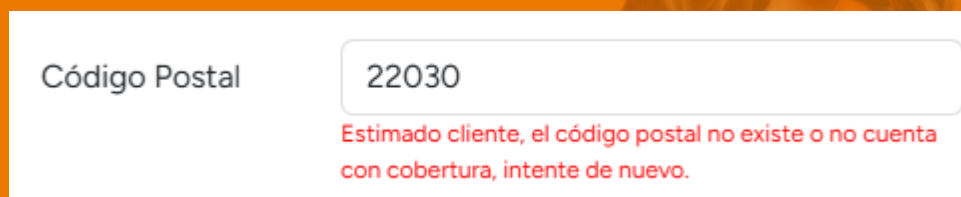
En la pantalla '**Cobertura de entrega**', verifica si es posible realizar la entrega en el domicilio indicado. Para ello, ingresa el código postal, colonia, municipio y estado. Da clic en continuar



Cuando se realiza la validación y existe cobertura aparecerá el siguiente mensaje:

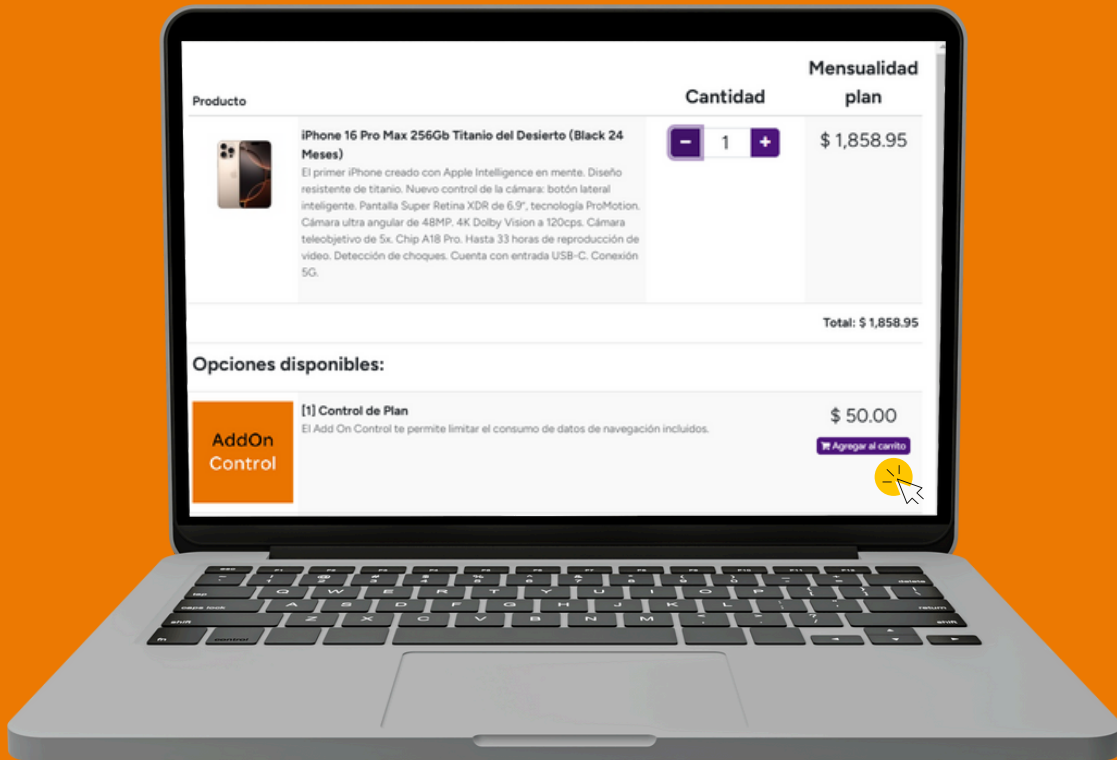


En caso de no existir cobertura aparecerá el siguiente mensaje:



¿Cómo realiza mi cliente una compra?

- 6** En la pantalla '**Agregar al carrito**', aparecen las características del equipo seleccionado y opciones de servicio adicional disponible que se podrán agregar dando clic en el botón "Agregar al carrito"



- 7** Al terminar de agregar al carrito las opciones disponibles, da clic en "Proceder al pago" para ir a la ventana de resumen.

Nota: Si deseas guardar el carrito, haz clic en 'Continuar comprando' para seguir explorando productos. Puedes retomar tu orden más tarde desde el ícono del carrito de compras.

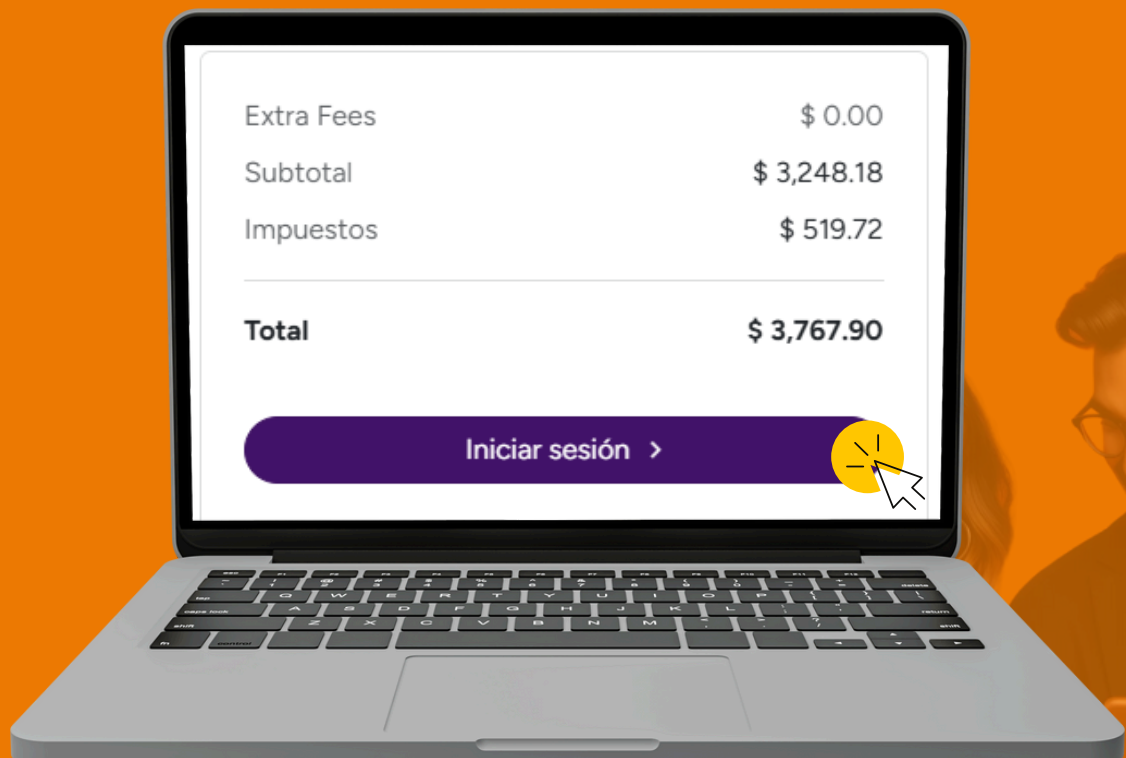
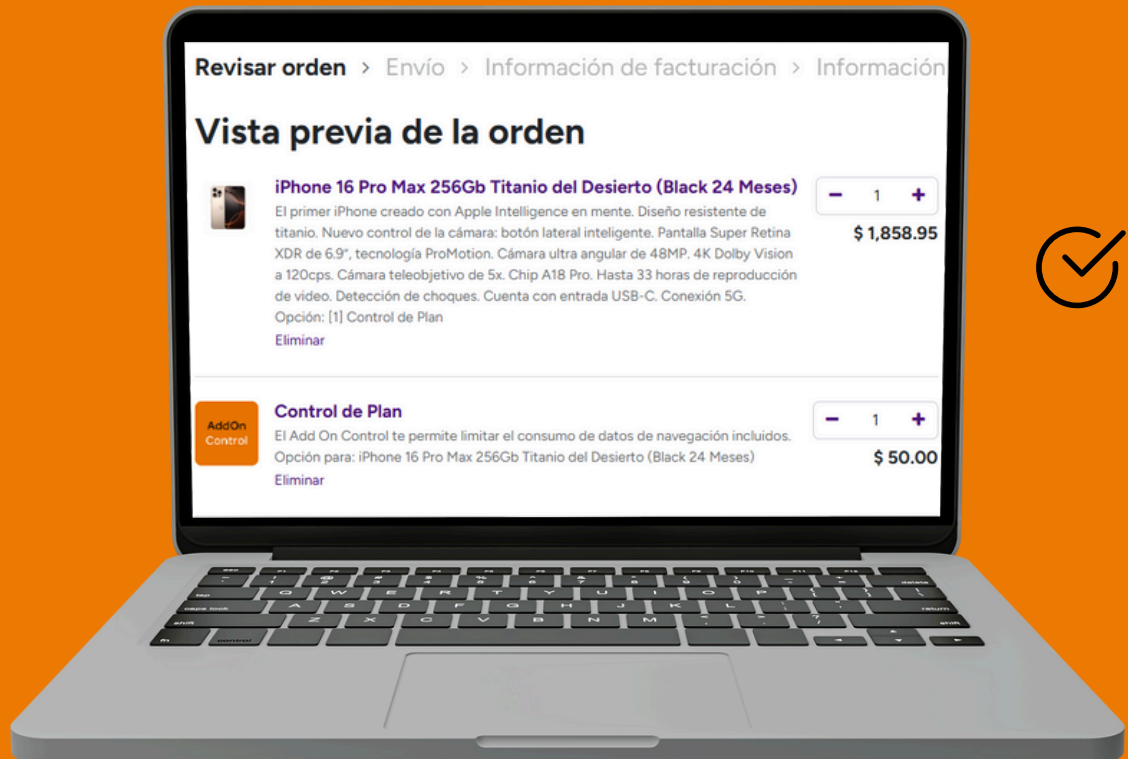


3

¿Cómo realiza mi cliente una compra?

8

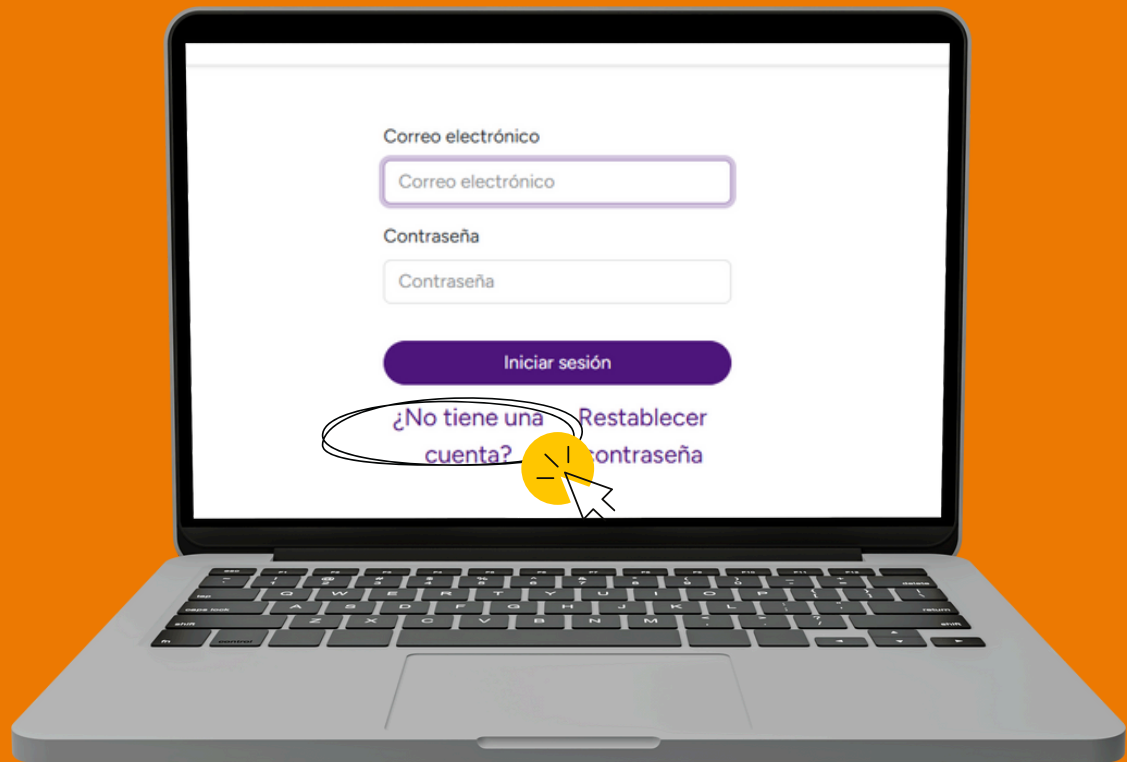
Vista previa de la orden, valida la información de la orden y da clic en **“iniciar sesión”**



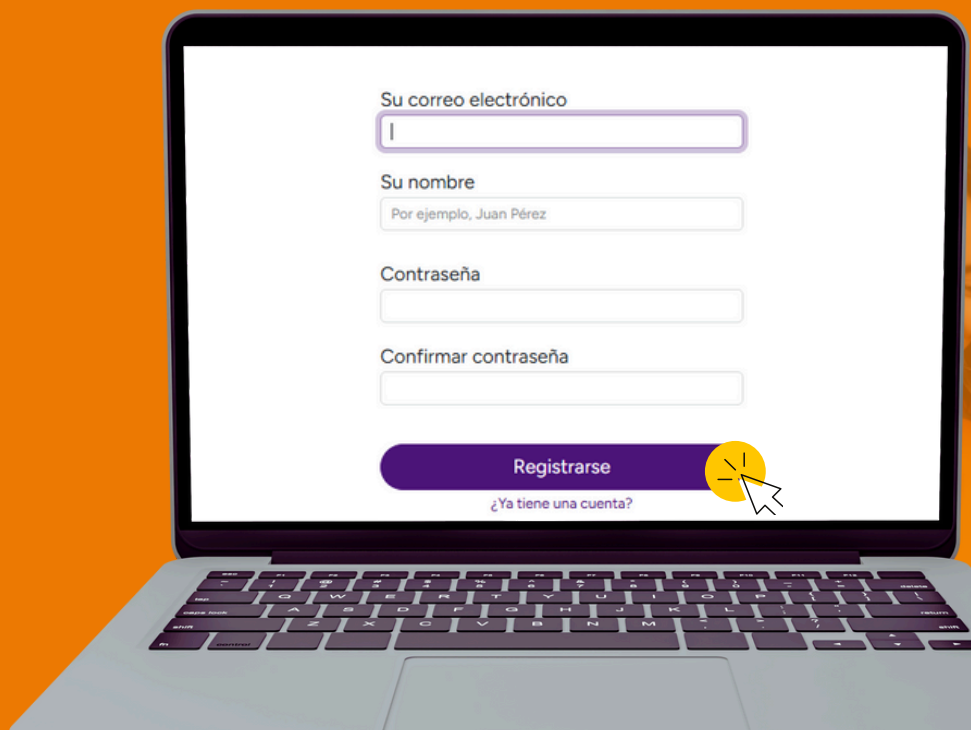
¿Cómo realiza mi cliente una compra?

9 Crear una cuenta

Da clic en “¿No tiene una cuenta?” para crear su cuenta.



Ingresa correo electrónico, nombre y crea una contraseña.
Da clic en “**registrarse**”



¿Cómo realiza mi cliente una compra?

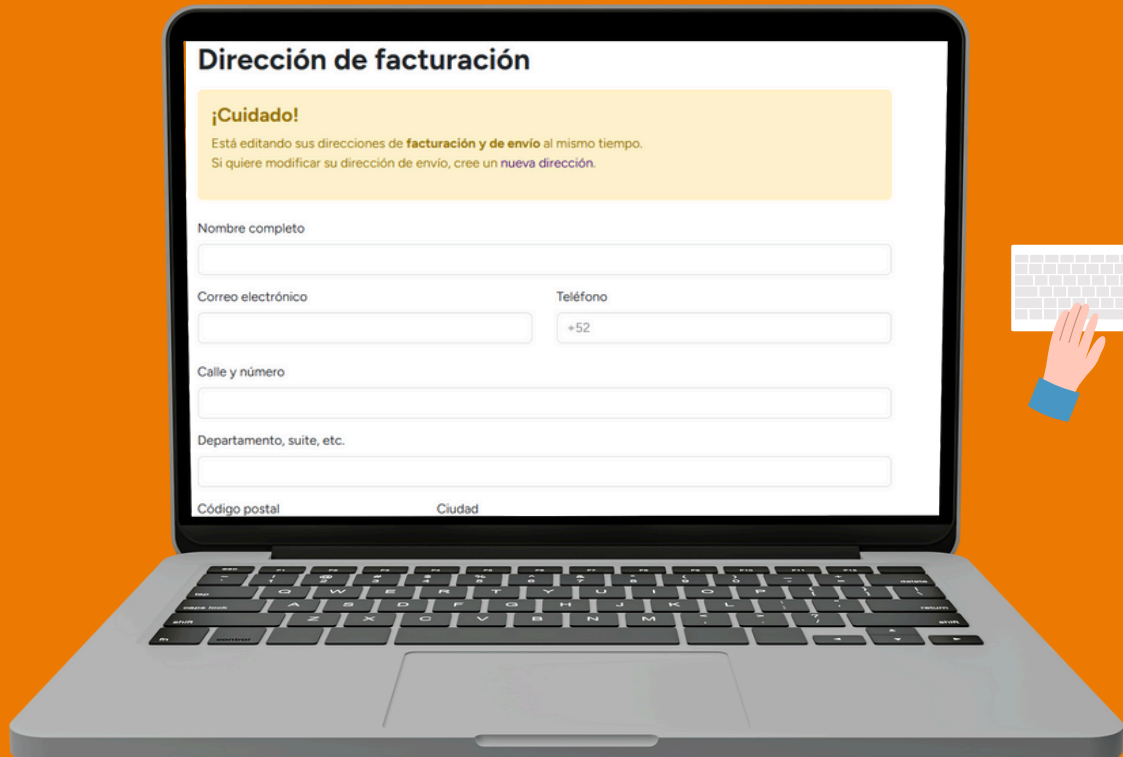
10

Dirección de facturación

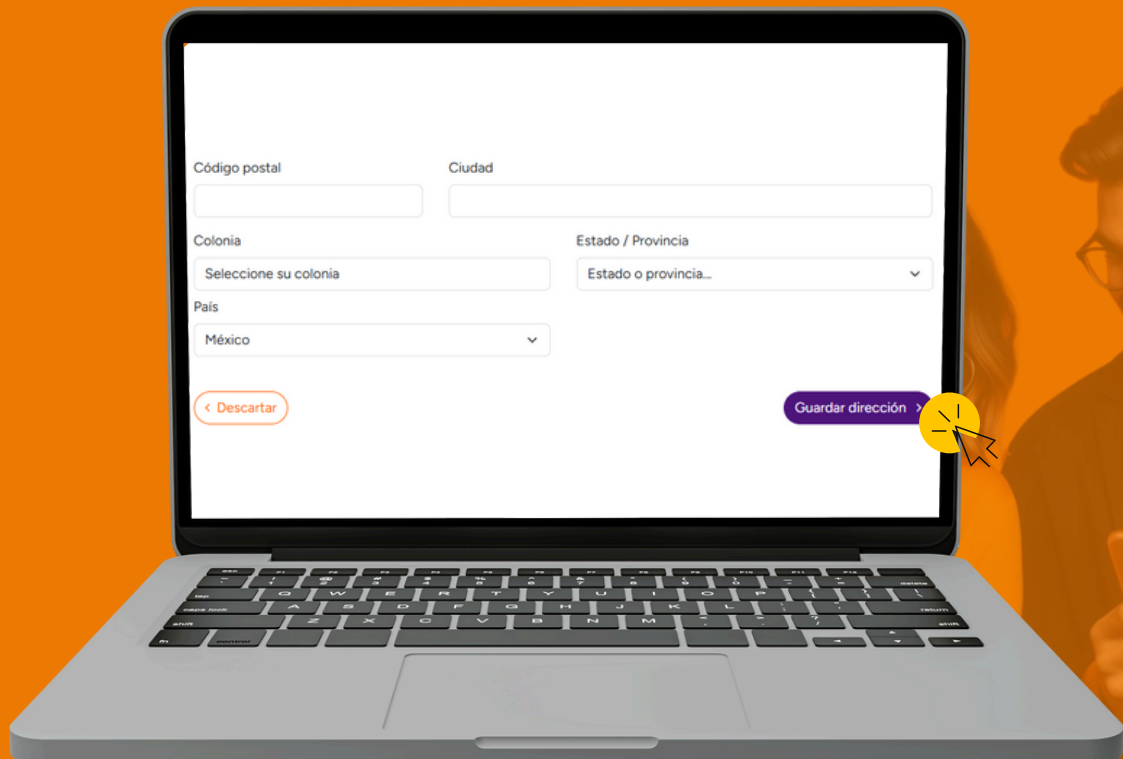
- **Ingresa los siguientes datos:**

Nombre completo, correo electrónico, teléfono. Dirección (Calle, número, departamento, código postal, colonia y país)

- Da clic en **“Guardar dirección”** - Los datos deben de coincidir con su INE y comprobante de domicilio.



The laptop screen shows a form titled "Dirección de facturación". A yellow warning box at the top says "¡Cuidado!" and "Está editando sus direcciones de facturación y de envío al mismo tiempo. Si quiere modificar su dirección de envío, cree una nueva dirección." Below this are input fields for "Nombre completo", "Correo electrónico", "Teléfono" (with a "+52" prefix), "Calle y número", "Departamento, suite, etc.", "Código postal", and "Ciudad". To the right of the laptop, there is an illustration of hands typing on a keyboard.



The laptop screen shows a form with dropdown menus for "Código postal", "Ciudad", "Colonia" (with a "Seleccione su colonia" prompt), "Estado / Provincia" (with an "Estado o provincia..." prompt), and "País" (with "México" selected). At the bottom left is a "< Descartar" button, and at the bottom right is a "Guardar dirección >" button. A yellow cursor icon is clicking the "Guardar dirección" button. In the background, a man with glasses is smiling and looking at a smartphone.

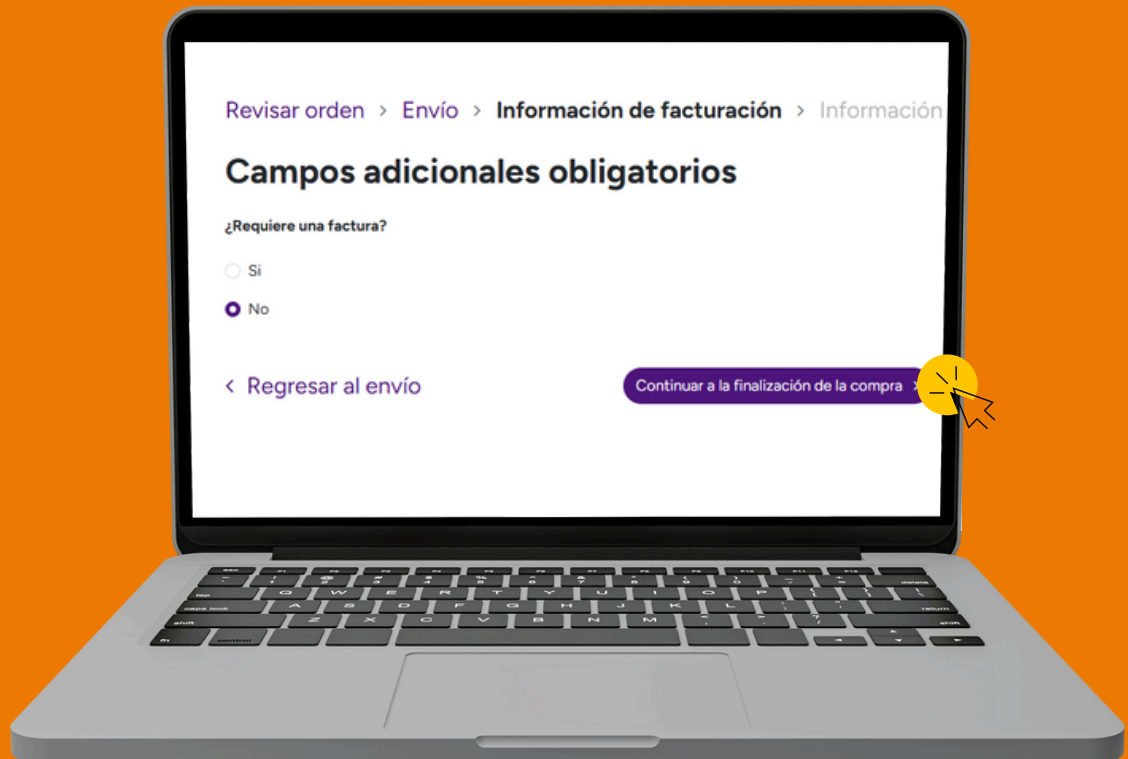
¿Cómo realiza mi cliente una compra?

11

Información de facturación

Campos adicionales obligatorios

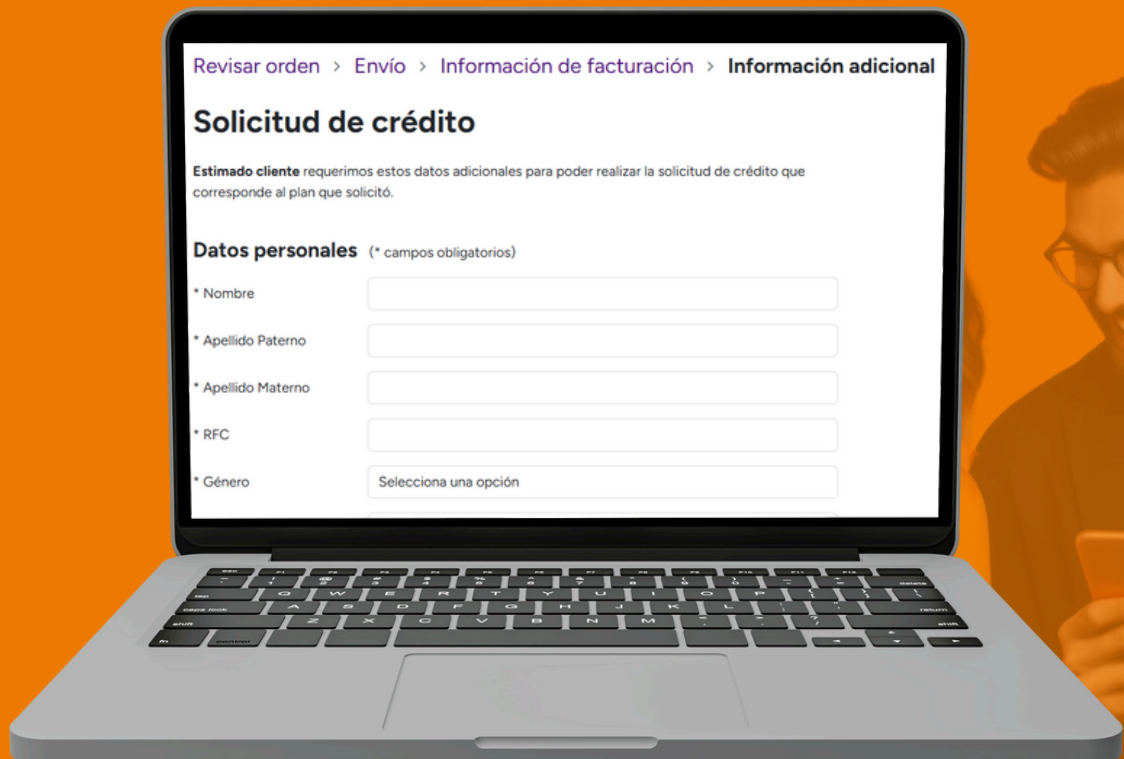
- Selecciona si se requiere factura y da clic en **“Continuar a la facturación de la compra”**



12

Solicitud de crédito

- Ingresa datos personales para realizar la solicitud de crédito,

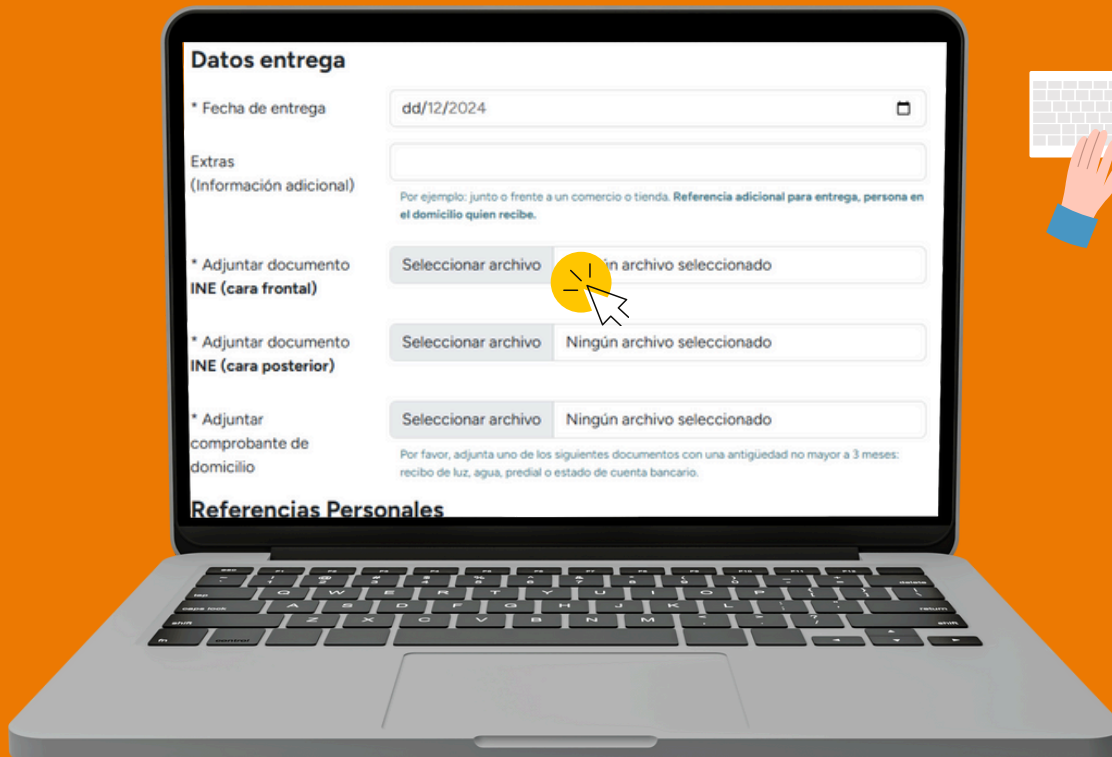


¿Cómo realiza mi cliente una compra?

13

Datos de entrega

Ingresa la fecha de entrega, información adicional así como adjuntar INE por ambos lados y el comprobante de domicilio.



Datos entrega

* Fecha de entrega

Extras
(Información adicional)
Por ejemplo: junto o frente a un comercio o tienda. Referencia adicional para entrega, persona en el domicilio quien recibe.

* Adjuntar documento INE (cara frontal)

* Adjuntar documento INE (cara posterior)

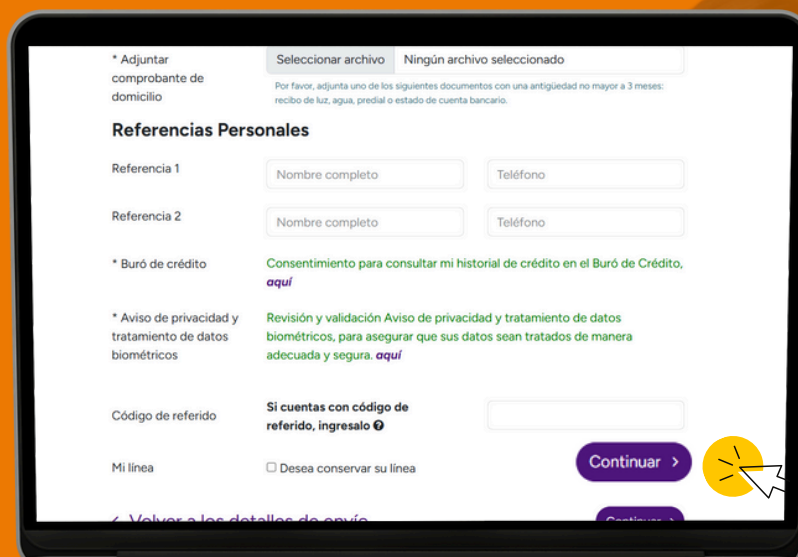
* Adjuntar comprobante de domicilio
Por favor, adjunta uno de los siguientes documentos con una antigüedad no mayor a 3 meses: recibo de luz, agua, predial o estado de cuenta bancario.

Referencias Personales

14

Referencias Personales

- Ingresa dos referencias personales de algún familiar o amigo (Nombre completo y teléfono)
- *Buró de crédito: Da tu consentimiento para consultar el historial*
- *Aviso de privacidad y tratamiento de datos biométricos*
- *Código de referido*
- *Marcar si se desea continuar con la misma línea.*
- *Da clic en “Continuar”*



* Adjuntar comprobante de domicilio
Por favor, adjunta uno de los siguientes documentos con una antigüedad no mayor a 3 meses: recibo de luz, agua, predial o estado de cuenta bancario.

Referencias Personales

Referencia 1

Referencia 2

* Buró de crédito ☐ Consentimiento para consultar mi historial de crédito en el Buró de Crédito, [aquí](#)

* Aviso de privacidad y tratamiento de datos biométricos ☐ Revisión y validación Aviso de privacidad y tratamiento de datos biométricos, para asegurar que sus datos sean tratados de manera adecuada y segura. [aquí](#)

Código de referido

Mi línea ☐ Desea conservar su línea

¿Cómo realiza mi cliente una compra?

15

Autorización de crédito

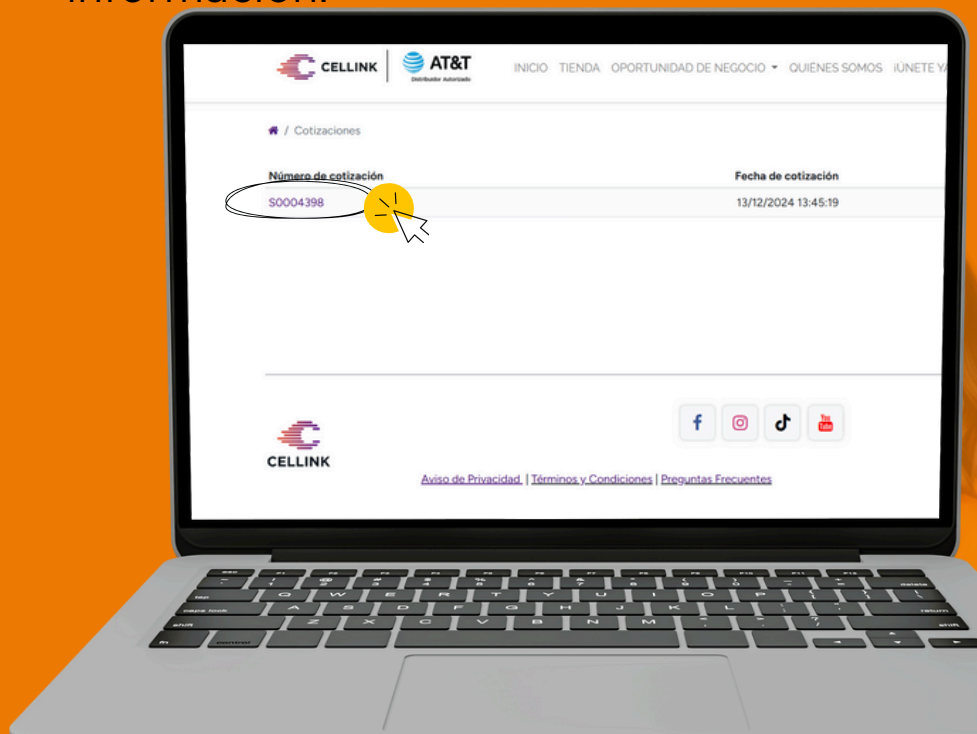
Firma la autorización de crédito, da clic en **“Adjunto o tomar foto, a mano alzada”**



16

Número de cotización

Selecciona el número de cotización para validar la información.

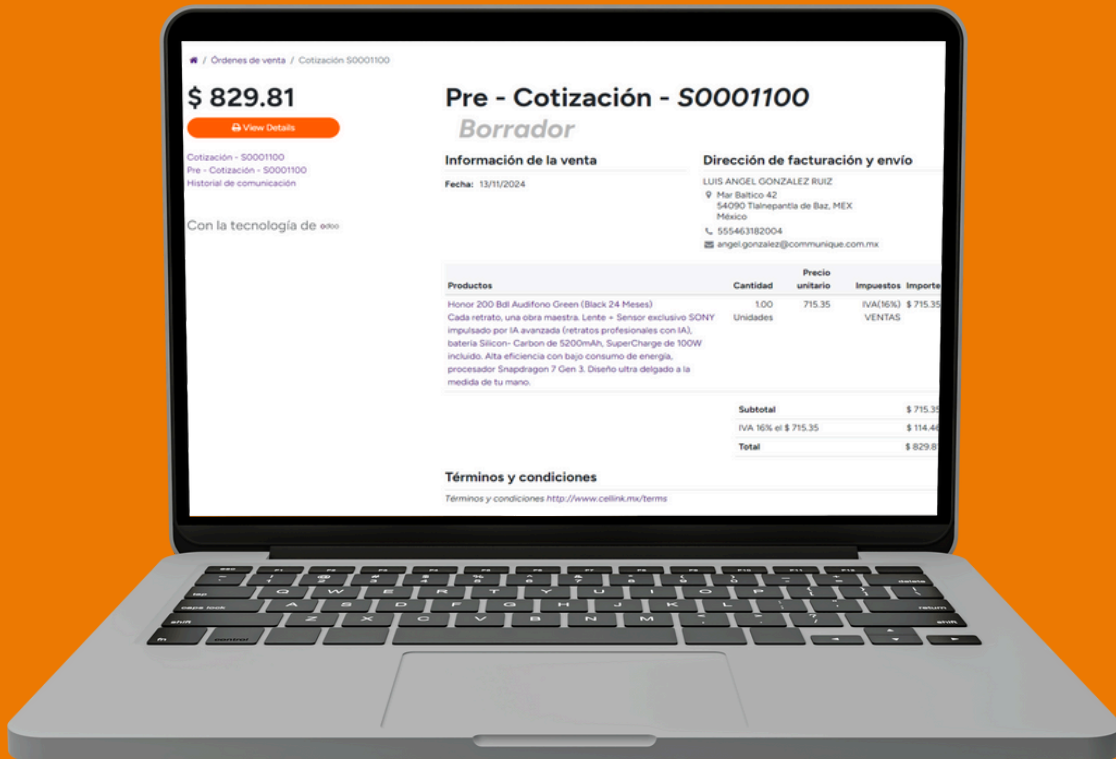


¿Cómo realiza mi cliente una compra?

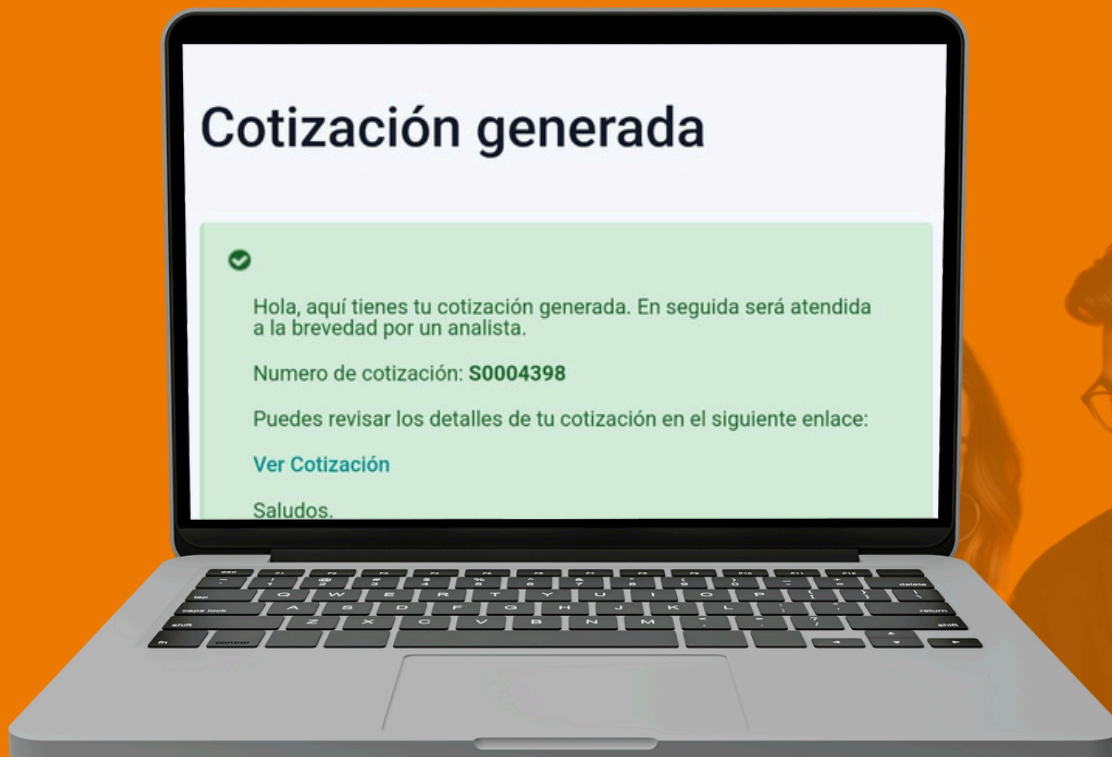
17

Pre-cotización

Valida la información y el monto a pagar.
Recibirás un correo con la confirmación



Recibirás un correo con la confirmación y el **número de cotización**.
Da clic en **“Ver Cotización”** para realizar el pago

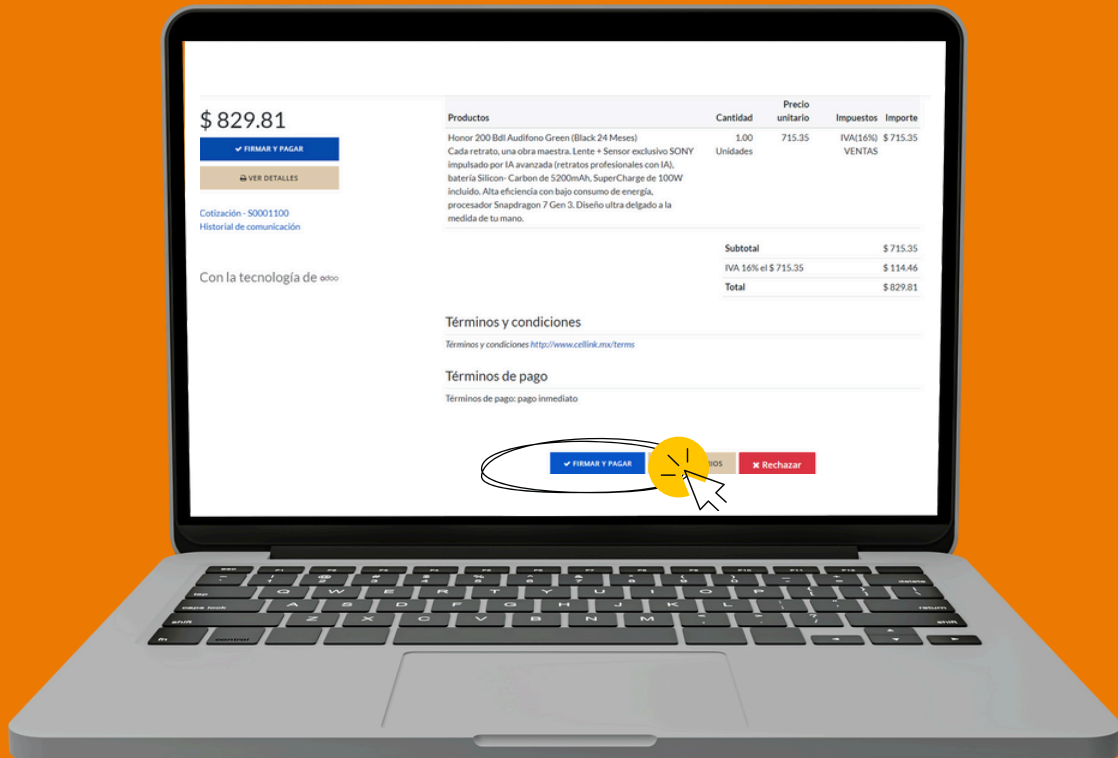


¿Cómo realiza mi cliente una compra?

18

Pago

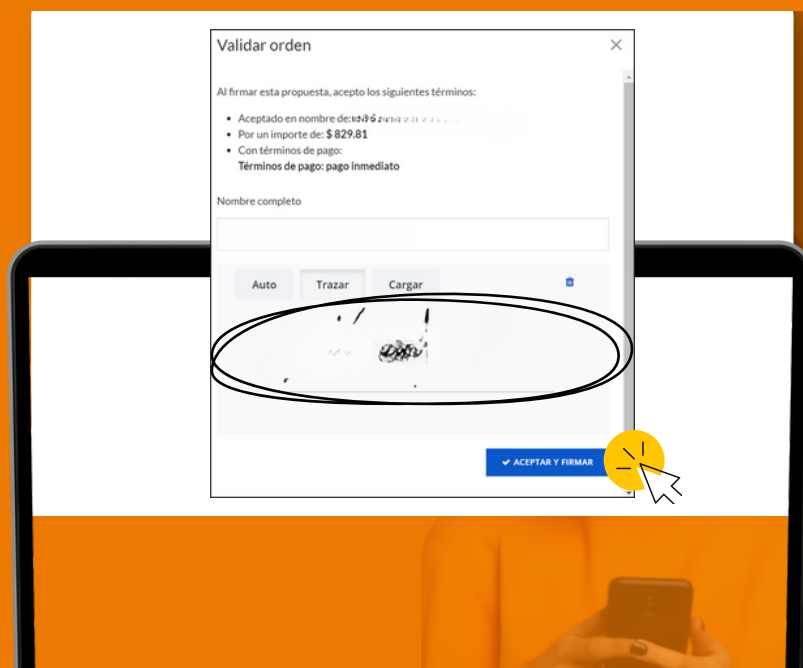
Confirmar la cotización final, valida el monto y da clic en firmar y pagar.



19

Firma

Da clic en “Aceptar y Firmar”

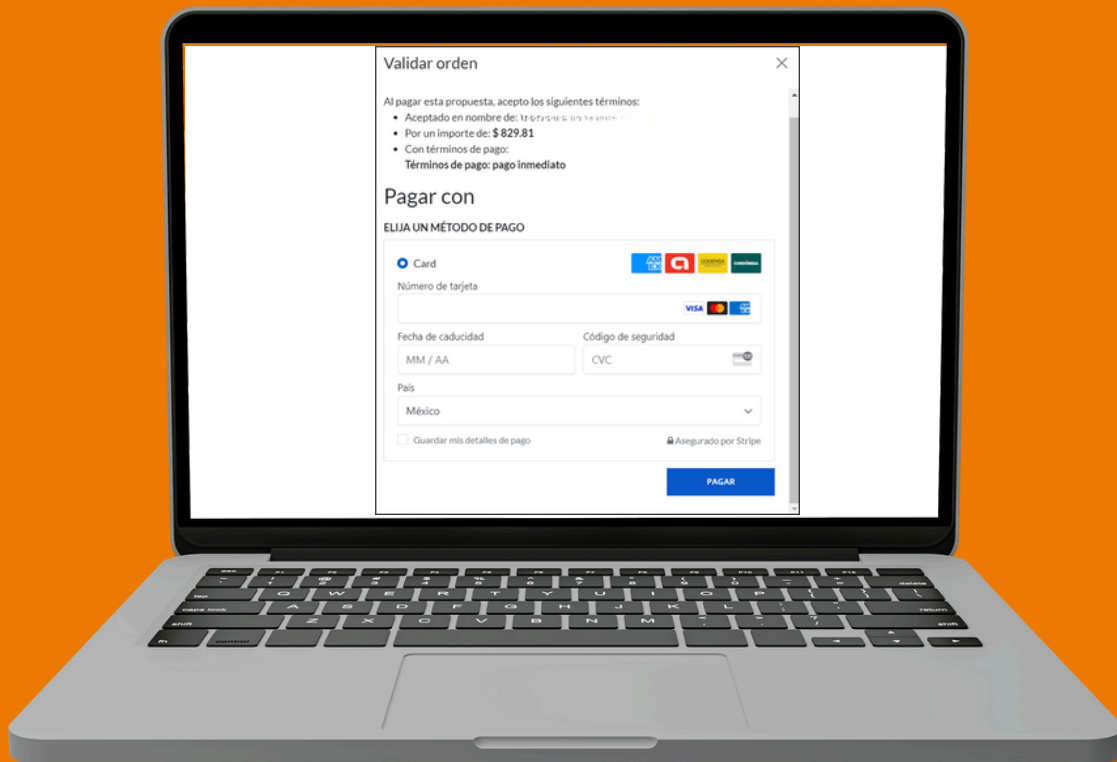


¿Cómo realiza mi cliente una compra?

20

Pago

Elegir el método de pago, ingresar la información y dar clic en pagar.



Formas de pago

Domicilia el pago de tu servicio AT&T

Para domiciliar con una tarjeta, debes realiza un pago de servicio

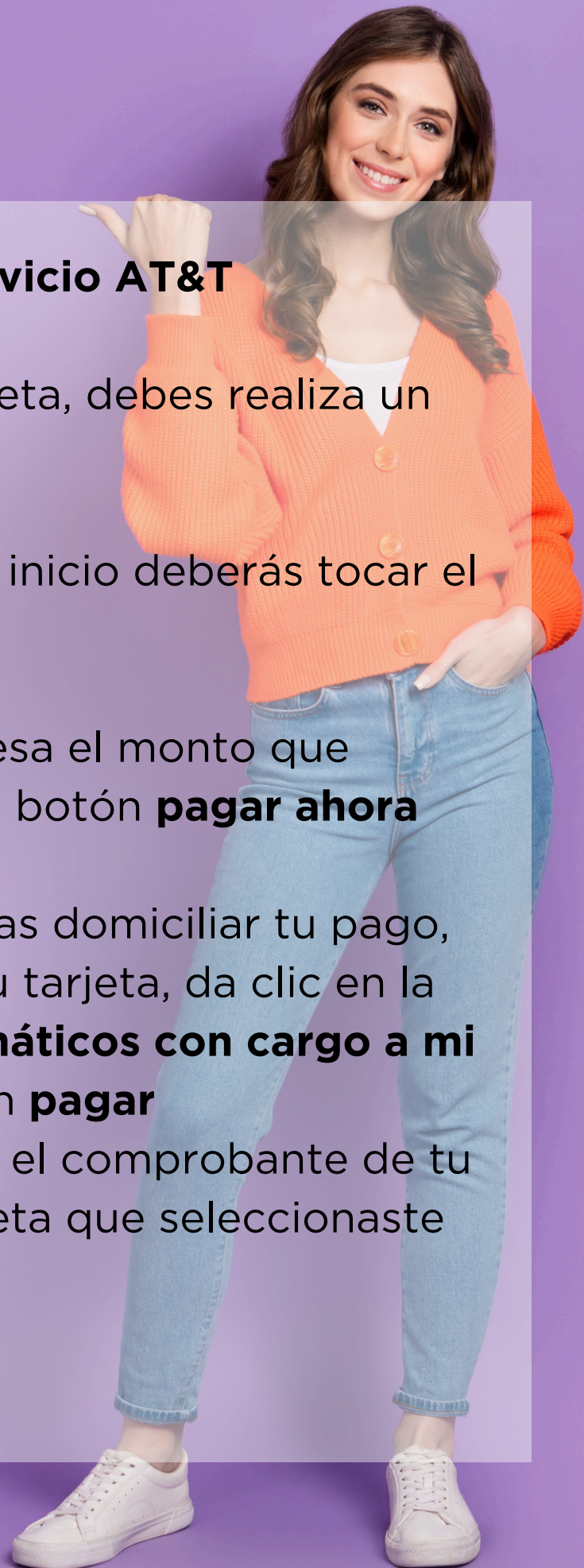
Abre tu App Mi AT&T, en el inicio deberás tocar el botón **pagar ahora**

Selecciona la opción e ingresa el monto que deseas pagar, luego elige el botón **pagar ahora**

Elije la tarjeta a la que deseas domiciliar tu pago, ingresa el código CVV de tu tarjeta, da clic en la casilla **Activar pagos automáticos con cargo a mi tarjeta**, después presiona en **pagar**

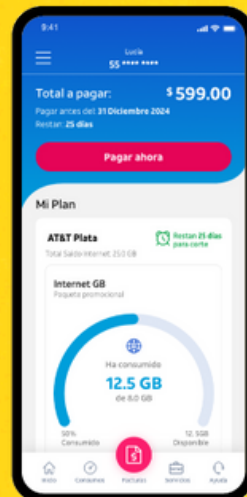
Aparecerá una pantalla con el comprobante de tu pago donde indicara la tarjeta que seleccionaste para domiciliar

¡Listo!



App

miAT&T



Consulta, administra servicios, realiza recargas y pagos de factura.

¡Ahorra tiempo con trámites ágiles y sin consumo de datos!

Descarga y conoce la App



Descárgalo en el
App Store



DISPONIBLE EN
Google Play



Descárgalo en
AppGallery



miAT&T

Glosario

Podrás encontrar conceptos básicos que vas a utilizar en la operación. Recuerda evitar utilizar estos tecnicismos con los clientes ya que ellos no tienen la misma información que tú.

En caso de que llegues a utilizar alguno de ellos con los clientes explica a qué hace alusión

- **AT&T:** American Telephone and Telegraph.
- **SMARTPHONE:** Teléfono inteligente.
- **SEÑAL:** Establecimiento y liberación de una emisión (llamada, mensa-je, subida de datos) a través de la red celular del área de cobertura.
- **SIM:** Subscriber Identity Module. Módulo de identificación de suscrip-ción. También llamada ICC ID. Tarjeta inteligente desmontable usada en teléfonos móviles y módems HSPA o LTE.
- **SMS:** Short Message Service. Mensaje de texto.
- **GB:** Cantidad de datos que puedes utilizar para navegar, chatear, escuchar música, ver videos, entre otros.
- **POSPAGO:** Pago mensual.
- **ADD ON:** Servicios adicionales.
- **SEGURO DE PROTECCIÓN:** Es el servicio que protege tu smartphone ante eventos inesperados.
- **POSVENTA:** Período posterior a la venta de un producto, en el que el vendedor o el fabricante garantizan ciertos servicios.
- **PORTABILIDAD:** Posibilidad de cambiar de empresa de telefonía móvil manteniendo tu número.
- **CARGO PROPORCIONAL (Prorratio):** Repartición proporcional de una cantidad entre varios.
- **ID:** Identificación oficial (INE).
- **IMEI:** Número único a nivel internacional usado para identificar un equipo (15 dígitos).





CELLINK