

POLÍTICA DE COMPRA Y DEVOLUCIÓN

1. Objeto y alcance

La presente Política regula las condiciones de compra, entrega, activación, cancelación y, en su caso, devolución o reembolso de los productos y servicios comercializados por JR Móvil (marca operada por R&R Negocios Alternos S. de R.L. de C.V.) a través del sitio jrmovil.com y canales autorizados. Aplica a líneas prepago, chips físicos (SIM), eSIM, paquetes de datos, planes MIFI y recargas.

Esta Política no limita los derechos que correspondan a las personas consumidoras conforme a la Ley Federal de Protección al Consumidor, la normativa de la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones (CRT) y demás disposiciones aplicables en México.

2. Productos que se comercializan

- Chip físico (SIM): se envía a domicilio por paquetería, con número de guía.
- eSIM: se entrega de forma digital mediante código QR enviado al correo electrónico indicado en la compra. El código es de un solo uso.
- Planes prepago de línea (minutos, SMS, datos, redes sociales y hotspot, según el plan elegido).
- Planes de internet portátil (MIFI), sin número telefónico y sin portabilidad.
- Recargas y renovaciones de vigencia.

Todos los planes de línea son prepago, sin plazo forzoso y sin penalización por dejar de renovar. Existe contrato de adhesión registrado ante PROFECO, disponible para consulta antes de comprar.

3. Requisitos previos a la compra (responsabilidad del usuario)

Antes de concluir la compra, el Usuario debe verificar, por su cuenta y bajo su exclusiva responsabilidad, que su equipo y su zona cumplen los requisitos técnicos del servicio. JR Móvil pone a disposición en jrmovil.com herramientas de consulta de compatibilidad (IMEI) y de cobertura por código postal. El uso de dichas herramientas es orientativo y no sustituye la verificación del fabricante ni la revisión del propio equipo.

En particular, el Usuario debe confirmar que el equipo:

- Está liberado (desbloqueado) de cualquier operador.
- Es compatible con la Red Compartida de Altán Redes en 4.5G LTE, Banda 28 (700 MHz) y VoLTE.
- Si elige eSIM: soporta eSIM (por ejemplo, al marcar *#06# debe aparecer un código EID, además del IMEI) y tiene espacio disponible para instalar un perfil eSIM.
- Cuenta con cobertura en el código postal donde se usará el servicio, incluyendo Roaming Nacional Social donde no hay infraestructura propia de Altán.

La revisión de la compatibilidad de la eSIM con el equipo telefónico es responsabilidad exclusiva del Usuario. JR Móvil no está obligado a comprobar, previo a la venta, que el modelo, firmware, bloqueo de operador o configuración del aparato permitan instalar o usar la eSIM.

4. Incompatibilidad de eSIM o de equipo: no procede reembolso

Si el Usuario realiza la compra y el equipo no es compatible con eSIM, no soporta Banda 28 / VoLTE, se encuentra bloqueado por otro operador, no acepta el perfil, o el código QR se escanea o instala en un dispositivo distinto al definitivo, no procede reembolso, cambio ni reposición, total ni parcial.

Tampoco procede reembolso cuando:

- El código QR de eSIM ya fue generado, enviado, escaneado, instalado, activado o eliminado por el Usuario.
- La eSIM es de un solo uso y se consumió al instalarse en un equipo incorrecto o incompatible.
- El Usuario no verificó compatibilidad, cobertura o liberación del equipo antes de comprar.
- El equipo no tiene EID, no admite eSIM del operador o el fabricante restringe perfiles de terceros.
- Existe falla atribuible a configuración del Usuario (APN, VoLTE desactivado, modo avión, software no actualizado, perfil eliminado).

Lo anterior se informa de manera expresa en el sitio (sección de compatibilidad y ruta de entrega eSIM) y se entiende aceptado al confirmar el pedido.

5. Cuándo sí puede proceder un reembolso o corrección

Sin perjuicio de los derechos del consumidor, JR Móvil podrá autorizar reembolso o reexpedición únicamente en los siguientes supuestos, siempre que el Usuario lo solicite de inmediato y aporte folio, correo de compra y evidencia:

- Se realizó el cobro y no se entregó el chip físico ni se envió el QR de eSIM, por causa imputable a JR Móvil.
- Cobro duplicado del mismo pedido o monto cobrado distinto al publicado al momento de la compra.
- El paquete o la línea no pudo activarse por falla técnica atribuible a JR Móvil o a la red, y el perfil eSIM no fue instalado ni utilizado.
- Chip físico no activado, empaque cerrado e íntegro, solicitado dentro de los 7 (siete) días naturales siguientes a la recepción, siempre que no se haya iniciado portabilidad ni usado el servicio.

No hay reembolso por arrepentimiento una vez entregado el producto digital (QR/eSIM generado), ni por saldo, gigas o vigencia no consumidos al vencimiento del plan, ni por portabilidad ya ejecutada.

6. Entrega

- Chip físico: entrega a domicilio por paquetería. Los plazos dependen del destino y del transportista. El riesgo de extravío posterior a la entrega acreditada no genera reembolso automático.
- eSIM: envío del QR al correo registrado, de forma inmediata o en minutos una vez confirmado el pago. Es obligación del Usuario revisar bandeja de entrada y correo no deseado, y conservar el QR sin compartirlo.

La línea puede operar con número provisional hasta concluir una portabilidad. El NIP 051 debe solicitarse cuando el Usuario ya tenga el chip o la eSIM lista; el NIP caduca en pocos días.

7. Portabilidad

La portabilidad es gratuita. JR Móvil levanta el trámite con el NIP que el Usuario proporciona. No procede reembolso si el trámite se rechaza por NIP vencido, datos incorrectos, línea no activa en el donante o causas ajenas a JR Móvil. La línea de origen sigue funcionando hasta que el cambio se completa.

8. Registro Nacional de Usuarios (vinculación CURP)

Toda línea móvil en México debe vincularse a la identidad de su titular en los plazos que publique la CRT. La falta de vinculación puede provocar suspensión de la línea, sin que ello genere reembolso de saldo, gigas o vigencia. El trámite es gratuito y se realiza en el portal del Registro Nacional de Usuarios de Altán Redes. JR Móvil no cobra ni solicita NIP, contraseñas o pagos por WhatsApp para este registro.

9. Cómo solicitar una revisión de compra

El Usuario deberá escribir a través de los canales oficiales, dentro de los 7 (siete) días naturales siguientes a la compra o a la entrega, lo que ocurra primero, e incluir:

- Nombre completo y correo usado en la compra.
- Número de pedido o folio.
- IMEI y, en su caso, EID del equipo.
- Modelo del teléfono y captura de la pantalla de eSIM / datos móviles.
- Motivo concreto de la solicitud.

Canales oficiales:

- WhatsApp: +52 1 56 5348 0600
- Teléfono: 56 5348 0600 | desde línea JR Móvil: *576
- Sitio: jrmovil.com

Las solicitudes se revisan caso por caso. Si procede reembolso, se tramitará por el mismo medio de pago en un plazo estimado de 5 a 15 días hábiles, sujeto a la institución financiera. JR Móvil podrá ofrecer, en lugar de reembolso, reexpedición de QR o chip cuando el producto original no se haya usado.

10. Pagos

Se aceptan tarjeta de débito o crédito, transferencia SPEI / CoDi y pago en efectivo mediante código de barras en tiendas de conveniencia autorizadas por la pasarela. En efectivo, la caja solo puede cobrar el código de barras; no debe pedirse “una recarga de JR Móvil” en el sistema de la tienda. El pedido se libera cuando el pago queda acreditado.

11. Uso del servicio y limitaciones

Los minutos, SMS, datos, redes sociales y hotspot se sujetan a la descripción del plan elegido, a la Política de Uso Justo y a las tarifas registradas ante la CRT. La cobertura es nacional sobre Altán Redes 4.5G LTE, con Roaming Nacional Social donde no hay infraestructura propia. JR Móvil no garantiza cobertura interior en todos los inmuebles ni velocidad constante.

12. Aceptación

Al confirmar el pedido en jrmovil.com, el Usuario declara que leyó esta Política, que verificó la compatibilidad de su equipo (incluida la eSIM, si esa fue la ruta elegida) y la cobertura de su zona, y que acepta que la incompatibilidad del equipo no da derecho a reembolso.

13. Datos del responsable

R&R Negocios Alternos S. de R.L. de C.V.

Paseo de las Américas 31, piso 1, INT-B, Lomas Verdes 3a. sección, Naucalpan de Juárez, Estado de México, C.P. 53125.

Sitio: <https://jrmovil.com/>

Cualquier modificación a esta Política se publicará en el sitio con la fecha de vigencia actualizada. La versión publicada en jrmovil.com prevalece sobre copias anteriores.

Ultima fecha de actualización: 07de septiembre de 2026.