

## ÍNDICE

## Página

1. ¿Qué es la App Telmex?	2
2. Funcionalidades	3
3. Descarga	4
4. Crea tu cuenta Mi Telmex	5
5. Iniciar sesión	9
6. Vincula tus redes sociales	1
7. Consulta tu Recibo Telmex	12
8. Envía el Recibo a tu correo	13
9. Administra líneas asociadas	14
10. Paga tu Recibo Telmex	15
11. Realiza el pago de otras líneas	16
12. Código para pago en efectivo	17
13. Recarga Tiempo Aire	18
11. Cambia nombre y contraseña de tu módem	19
12. Programa Videoconferencias	20
13. Aumenta la velocidad de tu Paquete Infinitum	21
14. Contrata Disney+	22
15. Pago de factura Telcel	23
16. Contrata Telcel	24
17. Conéctate en sitios WiFi	25
18. Recibe ayuda de nuestro Asistente en Línea	27

# Manual de uso AppTelmex



## ¿Qué es la APP Telmex?

Es la aplicación de Mi Telmex donde podrás pagar y administrar, en línea, tus servicios Telmex. Desde cualquier lugar y en cualquier momento. Siempre disponible en tu Smartphone.

## Beneficios del App Telmex

- Ahorra tiempo: No hagas más filas
- Alternativas de pago: Paga desde cualquier lugar de forma fácil, segura y sin comisiones
- Inmediatez y disponibilidad de la información: Consulta tu Recibo Telmex cuando quieras, donde quieras
- Autogestión: Personaliza tus servicios
  - Dale seguridad a tu Red WiFi, elige el nombre y la contraseña que quieras, cámbiala cada vez que quieras.
  - Aumenta la velocidad de tu paquete, agrega más entretenimiento con Netflix, Disney+, HBO y Star+
- No te quedes sin saldo, recarga tiempo aire y paquetes Telcel con cargo a tu Recibo Telmex
- Recibe asistencia en línea 24 horas, soluciona dudas, reporta cualquier inconveniente con tu servicio y más.



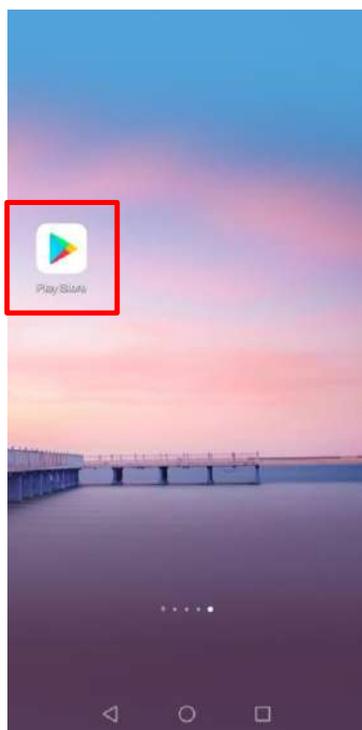
# Manual de uso AppTelmex

## Descarga

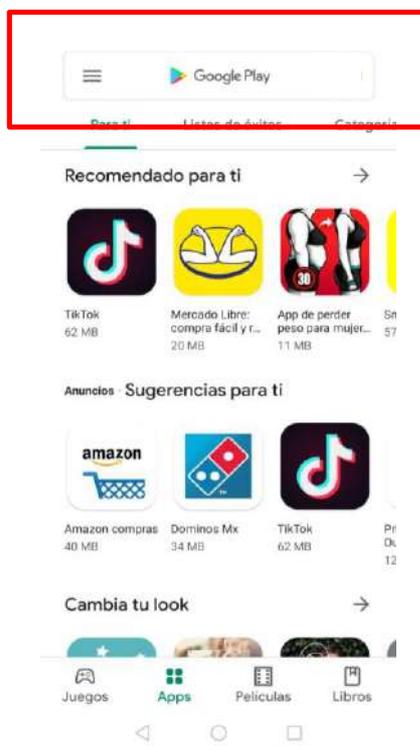
Descarga la AppTelmex desde la tienda de tu sistema operativo. Google Play para Android, App Store para iOS y AppGallery para Huawei.



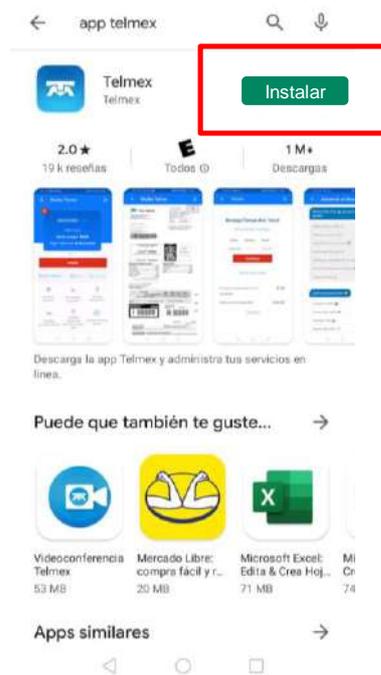
1. Abre en tu dispositivo móvil la aplicación de Play Store o App Store



2. Selecciona el buscador y escribe App Telmex.



3. Selecciona Instalar y espera a que se haya ejecutado la instalación.



## Registro Mi Telmex

2. Ingresa a la App desde tu dispositivo móvil y en el menú principal, selecciona “Registrarme”.



3. Elige si tu cuenta es Hogar o Negocio, ingresa tus datos y selecciona “Registrarme”.

# Manual de uso AppTelmex

4. Recibirás en tu correo electrónico las indicaciones para activar tu cuenta Mi Telmex.



## CONFIRMACIÓN DE CORREO

Da clic en el botón "Continuar" para comenzar a disfrutar los beneficios de Mi Telmex.



## ACTIVACIÓN DE CUENTA

Sigue las instrucciones para activar tu cuenta y disfrutar de todos los beneficios.

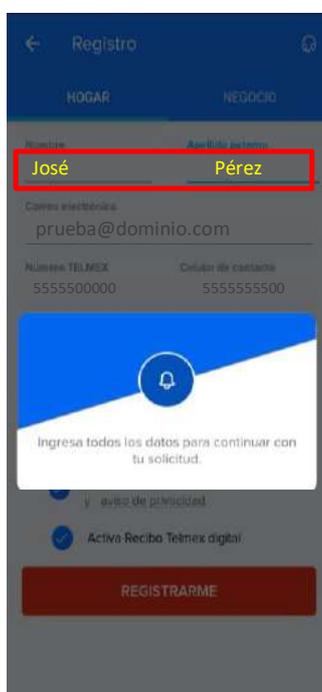
# Manual de uso AppTelmex

## Casos de error en el proceso de Registro

### Error en datos

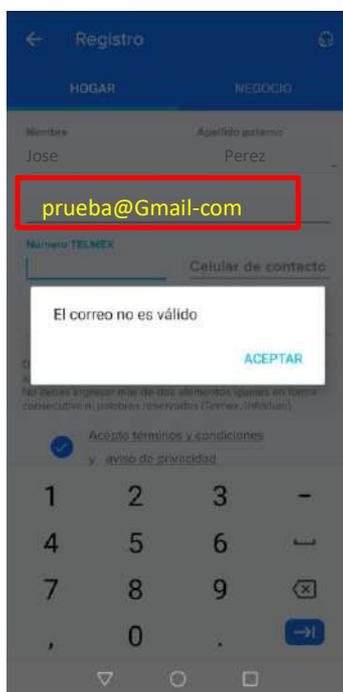
Ingresa todos los datos solicitados para continuar.

Nota: **Verifica que no estés agregando acentos en los datos ingresados, ya que no están permitidos.**



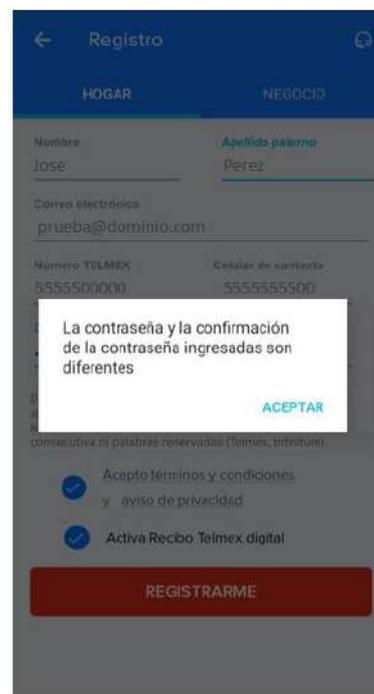
### Error correo no válido

Verifica que los datos del correo electrónico que estás ingresando sean correctos. Selecciona aceptar y corrígelo.



### Error contraseña

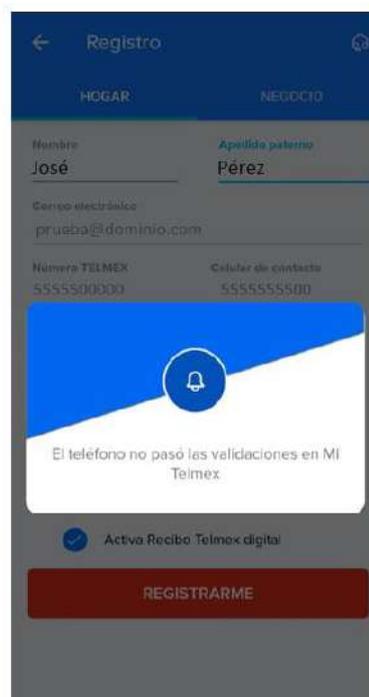
Verifica que coincida la contraseña con la confirmación de contraseña ingresada, además que cumplan con los parámetros de seguridad solicitados.



## Casos de error en el proceso de Registro

### El teléfono no pasó las validaciones

Asegúrate de que el teléfono ingresado sea un número Telmex, que corresponda al tipo de cuenta que deseas registrar, servicio Hogar – cuenta Mi Telmex Hogar, Negocio – negocio.



### Error correo activo

El correo electrónico que desea registrar ya se encuentra asociado a otra cuenta Mi Telmex, para continuar con el registro debe ingresar otro correo electrónico.

# Manual de uso AppTelmex

## Iniciar sesión

Opción 1. Ingresa con tu Número Telmex a 10 dígitos o correo electrónico y contraseña, selecciona “Iniciar Sesión”.

Si tu cuenta es Negocio ingresa con tu correo y contraseña.



Opción 2. Para ingresar a través de Facebook debes haber vinculado tu cuenta previamente y tener tu Facebook abierto en tu celular. Solo selecciona “Ingresar” y listo.



Al iniciar sesión, en el home se mostrará la información de tu línea.

# Manual de uso AppTelmex

## Vincular cuenta de Facebook

Para iniciar sesión en la App con Facebook, selecciona “Continuar con Facebook”.



Debes iniciar sesión con tus datos de acceso a tu cuenta Mi Telmex.



Es necesario que vincules tu cuenta por única ocasión, selecciona “Vincular ahora”.

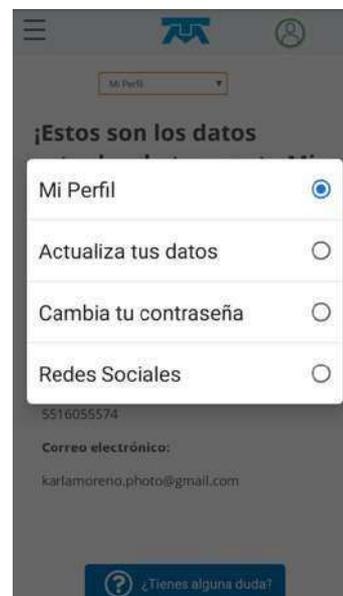


# Manual de uso AppTelmex

Para vincular tus redes sociales a tu cuenta debes ir a “Mi Perfil” y luego seleccionar “Redes Sociales”.



Cuando veas un mensaje de éxito y el signo (-) debajo de Facebook significa que ahora podrás utilizar esta forma de ingreso a la App Telmex.



Ahora solo selecciona el símbolo (+) de Facebook; recuerda, debes tener tu Facebook abierto en tu celular.



# Manual de uso AppTelmex

## Consulta tu Recibo Telmex



Para consultar tu Recibo Telmex, selecciona “Visualizar” desde la pantalla principal.

Selecciona el mes que deseas consultar y listo.

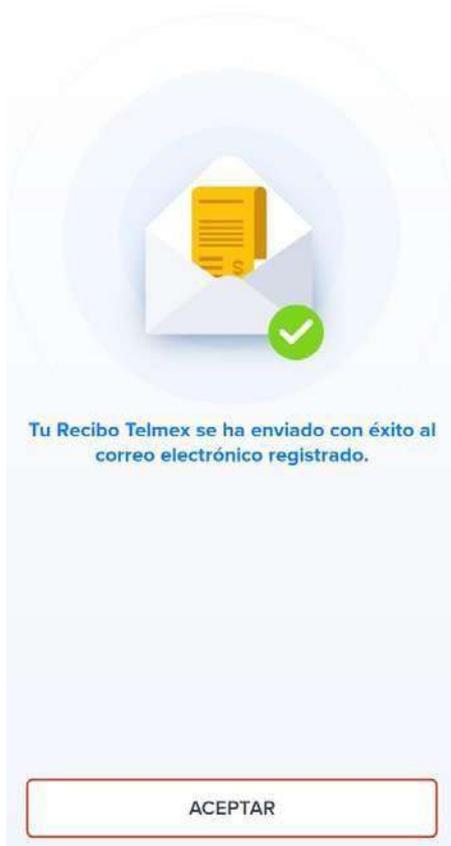


Se mostrará tu Recibo Telmex digital, además podrás compartirlo por Whatsapp, correo y otros medios.



## Enviar Recibo a tu correo

Si deseas enviar tu recibo en formato PDF a tu correo electrónico, da clic en “Enviar”, elige el mes y listo.



Verás un mensaje de confirmación del envío.

# Manual de uso AppTelmex

## Administra las líneas asociadas

Si tienes varias líneas asociadas a tu cuenta, es muy fácil administraras; en la pantalla principal, junto al número de teléfono verás una flecha invertida a la que debes darle clic.



Así verás la línea seleccionada, lista para administrar.



Se mostrarán las líneas asociadas a tu cuenta, elige la que deseas administrar.



# Manual de uso AppTelmex

## Paga tu Recibo

1. Puedes pagar el saldo de tu Recibo Telmex con tarjeta de crédito y débito, solo selecciona "PAGAR".



2. Confirma el monto, y selecciona el método de pago".



3. Ingresas los datos de tu tarjeta y si deseas domiciliar tu pago, selecciona la casilla "Domicilia el pago de tu servicio Telmex", de lo contrario, puedes dejar vacío este campo continuar con el proceso de pago y listo.

## Paga otras líneas Telmex

Para pagar otras líneas Telmex debes desplazar la pantalla hacia la izquierda.



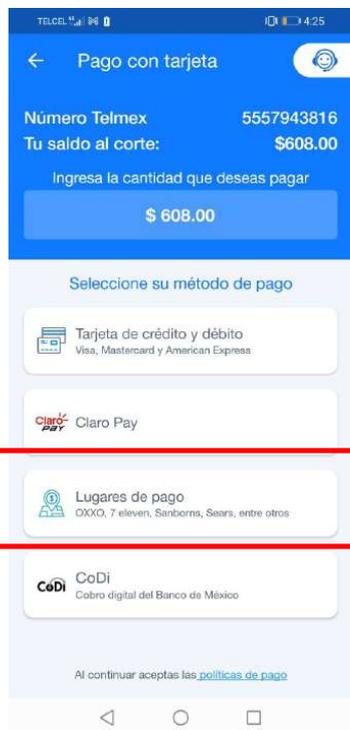
Ingresa el Número Telmex que deseas pagar y da clic en el botón para continuar con el proceso de pago y listo.



# Manual de uso AppTelmex

## Pago en efectivo

Puedes generar un código de barras para pagar en efectivo en cualquiera de los establecimientos permitidos, sin necesidad de llevar el recibo impreso.



Selecciona “Lugares de pago”

Se genera un código de barras personalizado para que pagues tu Recibo. Además lo puedes compartir por Whatsapp, correo electrónico y otros medios.



# Manual de uso AppTelmex

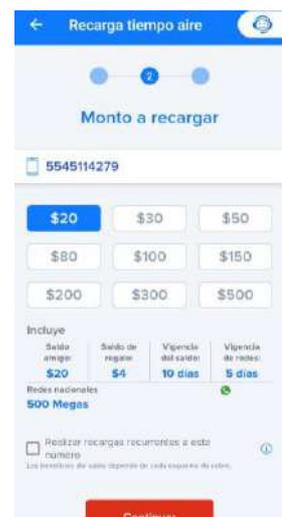
## Recargar Tiempo Aire Telcel

1. Da clic en la opción “Recarga Tiempo Aire”.

2. Haz clic en el botón para continuar con la recarga.

3. Ingresa el teléfono celular al que deseas abonar saldo.

4. Selecciona el monto que deseas.



5. Confirma tu recarga.

6. Se enviará un código de seguridad a tu correo electrónico registrado en Mi Telmex. Ingresa el código y selecciona “continuar”.

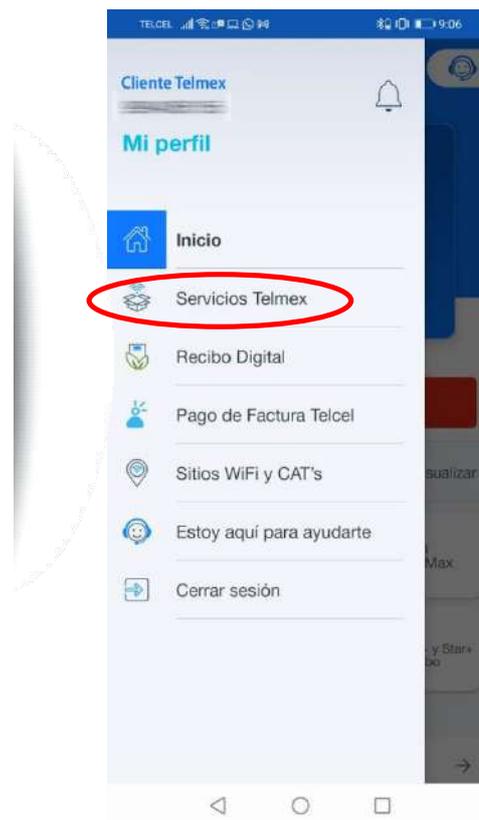
7. Listo, confirmación de recarga



# Manual de uso AppTelmex

## Personaliza tu módem

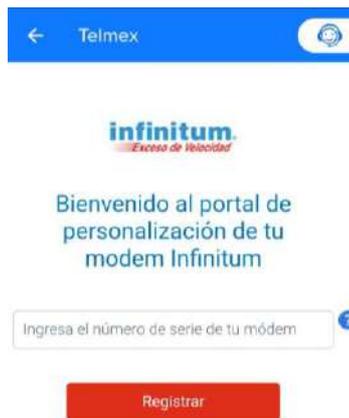
1. En el menú lateral, selecciona **“Servicios Telmex”**



2. Selecciona **“Personaliza tu módem”**



3. Ingresa el número de serie de tu módem.



4. Elige un nombre para tu módem y una nueva contraseña y listo.



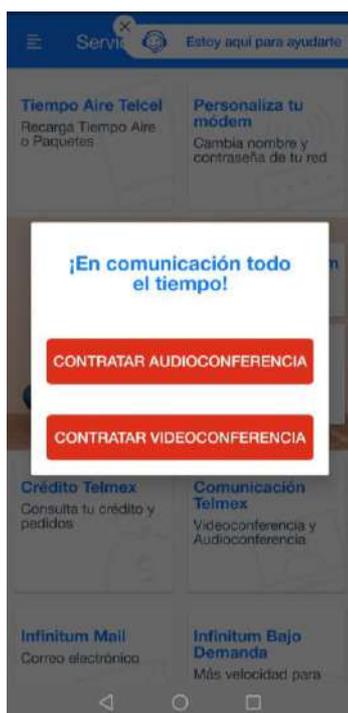
# Manual de uso AppTelmex

## Videoconferencia

1. Desde la sección “Servicios Telmex” selecciona “Comunicaciones Telmex”



2. Selecciona la opción “Contratar Videoconferencia”



2. Selecciona el número de participantes e ingresa tus datos.



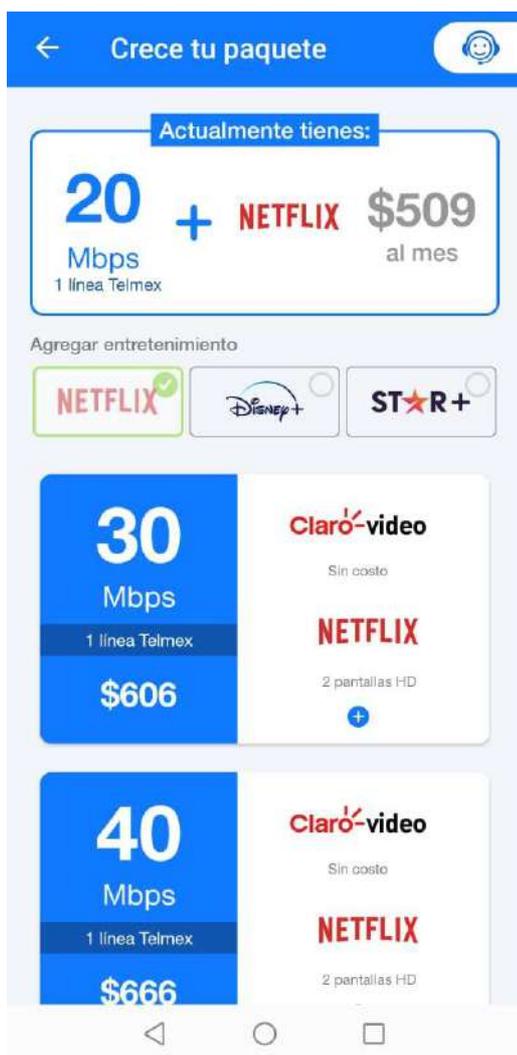
3. Te llegará un correo con los datos de ingreso a la Videoconferencia y listo.



# Manual de uso AppTelmex

## Aumenta la velocidad de tu Paquete Infinitum.

Selecciona "Paquetes Infinitum y entretenimiento" para conocer la oferta disponible para ti.



Se desplegará una lista con la oferta disponible, solo elige el que más te convenga y selecciona "Continuar".

## Contrata entretenimiento



Desde la sección “Servicios Telmex”  
Selecciona “ Entretenimiento”

Se mostrará la oferta disponible para agregar entretenimiento. Elige la que más te convenga y selecciona “Agregar”

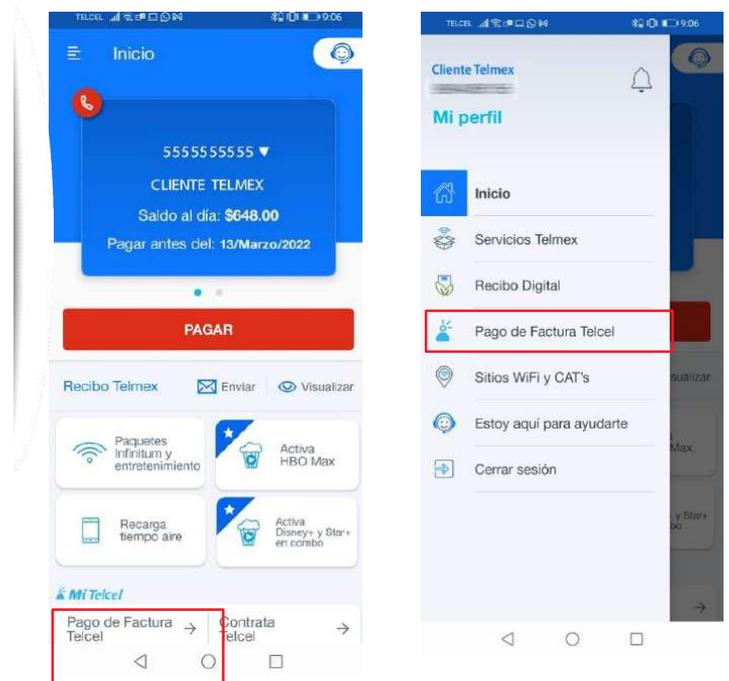


# Manual de uso AppTelmex

## Pago de factura Telcel.

Desde el home, selecciona “Pago de factura Telcel.

También podrás encontrar la opción de pagar factura Telcel en el menú lateral izquierdo de la APP.



Una vez que selecciones Pago de factura Telcel, se abrirá la página web Mi Telcel y debes ingresar con el usuario y contraseña registrado en Mi Telcel, al ingresar iniciará tu proceso de pago Telcel.

# Manual de uso AppTelmex

## Contrata Telcel

Desde el home, selecciona “Contrata Telcel”.

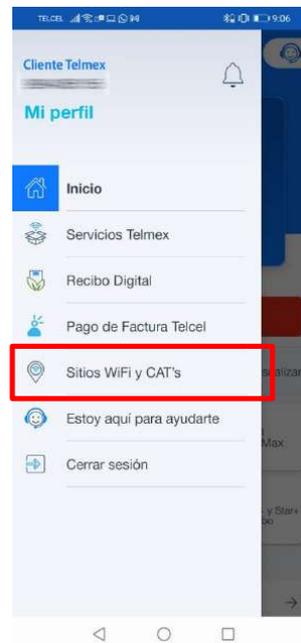


Selecciona continuar, posteriormente se abrirá la página de Telcel para que continúes con tu proceso de contratación, llena el formulario y sigues las indicaciones.

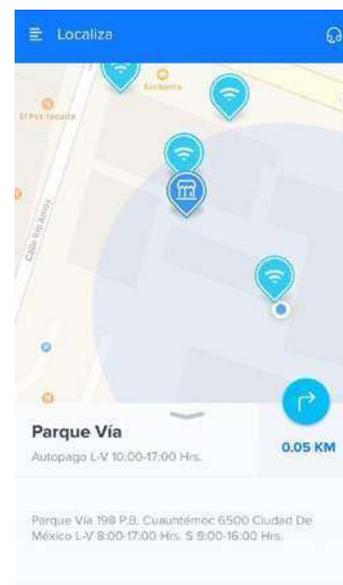
# Manual de uso AppTelmex

## Conéctate en miles de sitios con WiFi Móvil en Infinitum.

Da clic en la opción “Localiza centros de atención y sitios WiFi.”



La aplicación te solicitará permisos para conocer tu ubicación; así podrás localizar sitios WiFi y los Centros de Atención Telmex más cercanos.



# Manual de uso AppTelmex

## Conéctate en miles de sitios con WiFi Móvil en Infinitem.

Desde la aplicación puedes contratar, ya sea un Paquete Infinitem o Solo Internet.

En la pantalla de inicio da clic en la opción “Contrataciones y sitios Telmex”.



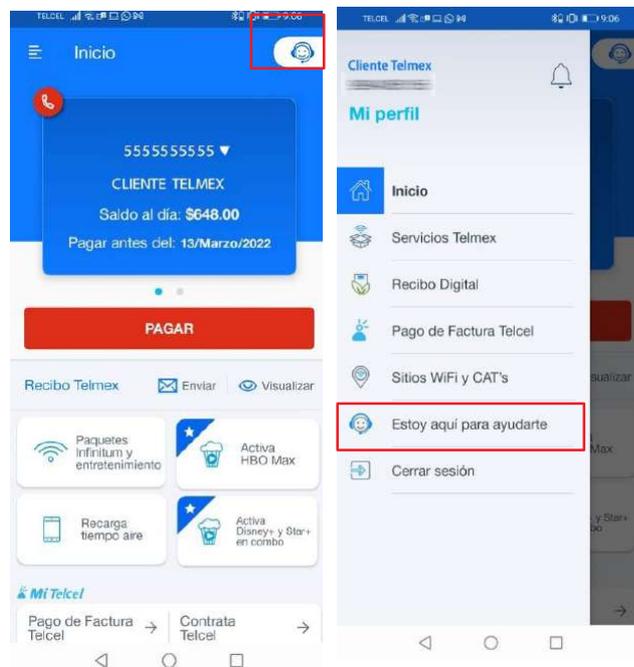
Selecciona si el servicio que deseas es para tu Hogar o tu Negocio, sigue las instrucciones y continúa con el proceso de contratación.

# Manual de uso AppTelmex

## Recibe ayuda de nuestro Asistente en Línea.

En la App también podrás recibir ayuda a cualquier duda a través de nuestro Asistente en Línea, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana.

Encontrarás un botón en la esquina superior derecha y otro en el menú lateral, en la parte inferior.



Al dar clic a alguno de estos botones, te mostrará todas las opciones de ayuda, entre ellas están:

- Dudas sobre tu Recibo Telmex
- Reparación en tu servicio
- Activación de beneficios