

**MEXFON**  
*La comunicación para ti*

# MANUAL DE USUARIO

## SOporte y servicio al cliente

atencionusuario@mexfon.com.mx

800 1120 096

[www.mexfon.mobi](http://www.mexfon.mobi)



@MEXFON

2024

# INICIA TU LÍNEA

## ¿CÓMO ACTIVAR? SIGUE ESTOS PASOS

- 1 Revisa que tu celular esté desbloqueado para uso en cualquier compañía telefónica.
- 2 El software deberá estar actualizado.
- 3 Reemplaza tu SIM por el de MEXFON.
- 4 Llegará un SMS con un link, toca ACEPTAR.

**NOTA: Si no recibiste el mensaje, significa que tu celular ya está actualizado con la nueva red.**



### SI DESEAS CONSERVAR TU NÚMERO:

1. Llama al 051 desde el número que deseas conservar.
2. Recibirás un código, deberás guardarlo.
3. Ingresa a la página [planesmexfon.com](http://planesmexfon.com) y en el menú Portabilidades llena el cuestionario para iniciar el proceso.

**Nota: La SIM o eSIM debe estar activada.**



### ACTIVACIÓN DE SIM

Para la activación de SIM física es necesario comunicarse al área de atención al cliente al 55 4440 2051.



### ACTIVACIÓN DE eSIM

La eSIM se envía ACTIVADA, el personal de MEXFON envía el código y las instrucciones correspondientes una vez hecha la compra.

## CONFIGURACIÓN DE APN

**El APN nos ayuda a tener acceso a una red de datos de comunicación. Es importante configurar el APN para disfrutar de tu experiencia MEXFON.**



### ANDROID

1. Ve a Ajustes > Conexiones > Redes Móviles > Nombres de Punto de Acceso > Clíck en Añadir.
2. Ingresa la siguiente información:  
Nombre: Mexfon  
APN: [internet.mexfon.com](http://internet.mexfon.com)
3. Acepta y selecciona APN Mexfon.
4. Ajustes > Redes Móviles > Activar Roaming.



### IOS

1. Ve a Configuración > Datos celulares > Opciones > Activa Roaming de Datos.
2. En Datos Celulares > Opciones > Voz y Datos / Da clíck en LTE y activa VolTE y da clíck en OK.
3. Otra vez Datos Celulares > red de Datos Celulares > En Puntos de Acceso escribe:  
[internet.mexfon.com](http://internet.mexfon.com)
4. Compartir Internet: En Puntos de Acceso ingresa nuevamente la APN: [internet.mexfon.com](http://internet.mexfon.com)



## CONOCE LA APLICACIÓN

La aplicación no actualiza automáticamente tu número con la portabilidad.

### 1. DESCARGA LA APP



### 2. REGÍSTRATE Y AGREGA TUS DATOS



### 3. INGRESA EL CÓDIGO QUE TE LLEGARÁ POR SMS.



Nota: Las cuentas deben ser creadas por medio de la app. Las cuentas creadas desde la página de MEXFON no son útiles para la aplicación. En caso de realizar portabilidad, descargar la app hasta que concluya.

## DESCUBRE TU APP



### INICIO

Checa aquí tu plan activo, número registrado y su vigencia.



### AYUDA

- Ponte en contacto con nosotros vía llamada o WhatsApp.
- Visualizar el manual de configuración.
- Realizar diagnóstico del equipo para el funcionamiento de la app.



### DETALLE DE CONSUMO

Verifica el consumo de tus datos, minutos y mensajes.

# ¿CÓMO RECARGO EN LA APP?



1. Accede al menú **RECARGA** en la app.
2. Elije tu **PAQUETE** favorito para ti u otro número.

3. Si recargas para otro número, **verifica que se encuentre activo** y capture los 10 dígitos.



4. Selecciona tu **MÉTODO DE PAGO**:



Tarjeta de crédito/débito



PayPal



Referencia de pago en establecimiento

¡Tu pago con tarjeta puede ser recurrente!  
Cancela la suscripción en cualquier momento

## PAGA EN EFECTIVO EN ESTABLECIMIENTO

1. Acude a cualquier establecimiento afiliado.
2. Entrega al cajero el código de barras generado.
3. Mencionar que es un pago de servicios PAYNET.
4. Realizar el pago en efectivo.
5. Conservar el ticket para cualquier aclaración.



## RECARGA EN LÍNEA

### ENTRA A LA WEB O ENCANEZA EL CÓDIGO QR

1. Entra a: <https://recarga.koonlmexico.com/mexfon>
2. Ingresa tu número celular a 10 dígitos.
3. Elige tipo de movimiento y monto a recargar.
4. Usa el método de pago de tu preferencia.



# TELEFONÍA CELULAR

## MINUTOS Y MENSAJES ILIMITADOS

### REDES SOCIALES ILIMITADAS



**10GB x \$60**

VIGENCIA 7 DÍAS

FOLIO IFT 1133825

**5GB x \$135**

PERMITE COMPARTIR DATOS  
VIGENCIA 30 DÍAS

FOLIO IFT 1133823

**15GB x \$229**

PERMITE COMPARTIR DATOS  
VIGENCIA 7 DÍAS

FOLIO IFT 1133821

**6GB x \$110**

PERMITE COMPARTIR DATOS  
VIGENCIA 15 DÍAS

FOLIO IFT 1133827

**3GB x \$125**

PERMITE COMPARTIR DATOS  
VIGENCIA 30 DÍAS

FOLIO IFT 1133829

**\*40GB x \$329**

20GB NAVEGACIÓN RÁPIDA. 20GB NAVEGACIÓN LIMITADA  
PERMITE COMPARTIR DATOS  
VIGENCIA 30 DÍAS

FOLIO IFT 495941

**20GB x \$129**

10GB NAVEGACIÓN RÁPIDA. 10GB NAVEGACIÓN LIMITADA  
PERMITE COMPARTIR DATOS  
VIGENCIA 15 DÍAS

FOLIO IFT 1133831

**40GB x \$250**

20GB NAVEGACIÓN RÁPIDA. 20GB NAVEGACIÓN LIMITADA  
VIGENCIA 30 DÍAS

FOLIO IFT 1133831

**\*100GB x \$500**

10,000 MINUTOS. 10,000 MENSAJES  
PERMITE COMPARTIR DATOS  
VIGENCIA 30 DÍAS

FOLIO IFT 723138

\*PAQUETE NO INCLUYEN REDES SOCIALES ILIMITADAS, PUJ.

\*PAQUETE NO INCLUYEN REDES SOCIALES ILIMITADAS, PUJ.

### PAQUETES ANUALES

VIGENCIA 12 MESES (RENEUVA CADA 30 DÍAS)

MINUTOS Y MENSAJES ILIMITADOS

### REDES SOCIALES ILIMITADAS



**3GB x \$999**

PERMITE COMPARTIR DATOS  
VIGENCIA 12 MESES

FOLIO IFT 1133918

**5GB x \$1,099**

PERMITE COMPARTIR DATOS  
VIGENCIA 12 MESES

FOLIO IFT 1133966

**15GB x \$1,799**

PERMITE COMPARTIR DATOS  
VIGENCIA 12 MESES

FOLIO IFT 1133922

**40GB x \$1,999**

20GB NAVEGACIÓN RÁPIDA. 20GB NAVEGACIÓN LIMITADA  
PERMITE COMPARTIR DATOS  
VIGENCIA 12 MESES

FOLIO IFT 1133954

**40GB x \$2,399\***

1500 minutos 1000 mensajes  
20GB NAVEGACIÓN RÁPIDA. 20GB NAVEGACIÓN LIMITADA  
PERMITE COMPARTIR DATOS  
VIGENCIA 12 MESES

FOLIO IFT 583608

\*Este paquete no incluye redes sociales ilimitadas, PUJ.

## INTERNET PORTÁTIL\*

\*Cobertura y roaming nacional

\*PRECIO NO INCLUYE MÓDEM, SE VENDE POR SEPARADO.  
APLICAN RESTRICCIONES. SUJETO A CAMBIO.

### 10GB x \$249

Velocidad BEST EFFORT  
PERMITE COMPARТИR DATOS  
VIGENCIA 30 DÍAS  
FOLIO IFT 560344

### 30GB x \$449

Velocidad BEST EFFORT  
PERMITE COMPARТИR DATOS  
VIGENCIA 30 DÍAS  
FOLIO IFT 560355

### 100GB x \$999

Velocidad BEST EFFORT  
PERMITE COMPARТИR DATOS  
VIGENCIA 30 DÍAS  
FOLIO IFT 583608

### 20GB x \$349

Velocidad BEST EFFORT  
PERMITE COMPARТИR DATOS  
VIGENCIA 30 DÍAS  
FOLIO IFT 560349

### 50GB x \$540

Velocidad BEST EFFORT  
PERMITE COMPARТИR DATOS  
VIGENCIA 30 DÍAS  
FOLIO IFT 560360

# \$899

NO INCLUYE PAQUETE DE INTERNET PORTÁTIL

EL EQUIPO SÓLO SE VENDE EN LA COMPRA  
DEL PAQUETE, NO SE VENDE SOLO.

## INTERNET MÓVIL



Este módem es un pequeño dispositivo portátil que puedes llevar contigo a cualquier lugar. Solo necesitas una tarjeta SIM para conectarte a internet en todos tus dispositivos, como tu móvil, tablet, ordenador o incluso tu Smart TV. ¡Es una manera fácil y conveniente de tener acceso a Internet en todas partes!



## INTERNET EN TU HOGAR\*

\*PRECIO NO INCLUYE MÓDEM, SE VENDE POR SEPARADO.  
APLICAN RESTRICCIONES. SUJETO A CAMBIO.

**PAQUETE 1**  
**\$329** **100 GB**  
5 MB DE VELOCIDAD  
VIGENCIA 30 DÍAS  
FOLIO IFT 345523

**PAQUETE 2**  
**\$89** **20 GB**  
5 MB DE VELOCIDAD  
VIGENCIA 7 DÍAS  
FOLIO IFT 345520

**PAQUETE 3**  
**\$599** **130 GB**  
20 MB DE VELOCIDAD  
VIGENCIA 30 DÍAS  
FOLIO IFT 346869

**PAQUETE 4**  
**\$499** **110 GB**  
10 MB DE VELOCIDAD  
VIGENCIA 30 DÍAS  
FOLIO IFT 346868

**PAQUETE 5**  
**\$119** **35 GB**  
5 MB DE VELOCIDAD  
VIGENCIA 7 DÍAS  
FOLIO IFT 345523

**PAQUETE 6**  
**\$319** **90 GB**  
5 MB DE VELOCIDAD  
VIGENCIA 30 DÍAS  
FOLIO IFT 345522

**PAQUETE 7**  
**\$899** **150 GB**  
20 MB DE VELOCIDAD  
VIGENCIA 30 DÍAS  
FOLIO IFT 346872

**PAQUETE 8**  
**\$699** **150 GB**  
10 MB DE VELOCIDAD  
VIGENCIA 30 DÍAS  
FOLIO IFT 346871

**PAQUETE 9**  
**\$449** **140 GB**  
5 MB DE VELOCIDAD  
VIGENCIA 20 DÍAS  
FOLIO IFT 346870

# INTERNET FIJO DE HOGAR

Este módem es un dispositivo que se instala en un lugar fijo y no puede ser movido después de la instalación. Cuenta con un alcance de hasta 80 metros a través de Wi-Fi.



# \$1,099

\*ES NECESARIO PRIMERO CONFIRMAR LA COBERTURA

# eSIM

## GUÍA DE USO Y DESCARGA

1. Desde el momento que recibes el código QR en tu correo electrónico, eres el único responsable de su uso y resguardo.
2. El software de tu equipo deberá estar liberado (sin SIM Lock / sin bloqueo por algún otro operador).
3. El hardware o modelo del equipo deberá ser de mercado mexicano, **NO IMPORTADOS**.
4. Deberás actualizar el sistema de tu equipo a la última versión disponible.
5. Si es una recuperación de número (es decir que lo perdiste o te lo robaron y deseas volver a tenerlo), **NO escanees la eSIM** hasta que te indiquemos.

Cualquier duda o aclaración favor de comunicarte a nuestros números de atención al cliente: **55 4440 2051**, o desde el interior de la República al **800 112 0096**.

**IMPORTANTE:** Le recordamos que para todas las compras de eSIM realizadas de Lunes a Viernes de 9 am a 5 pm, se envía el código QR el mismo día dentro del lapso de 12 horas. En caso de realizar su compra fuera de los días u horario anterior, el envío de QR se realiza al siguiente día hábil.

## REQUISITOS



Consulta de dispositivos  
por IMEI aquí:  
<https://checkimei.ift.org.mx/>

# iPhone

## ¿CÓMO SE ACTIVA LA eSIM?

Se enviará por correo electrónico un código QR que debes escanear para descargar tu perfil de cliente y así poder activar la eSIM.

### Sigue las siguientes instrucciones

#### 1 Configuración.



#### 2 Datos celulares.



#### 3 Agregar plan de datos.



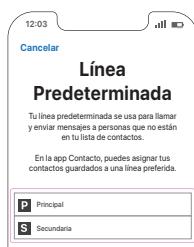
#### 4 Escanear código QR



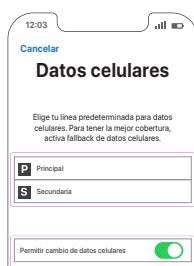
#### 5 Agregar el plan de datos.



#### 6 Selecciona la línea para llamadas y SMS.



#### 7 Elige la línea principal para el uso de datos.



**¡Listo!**

• No eliminar la eSIM o se perderán los beneficios

• El tiempo de la descarga y la activación es de máximo 4 minutos.

• No salir de la pantalla de configuración antes de completar la activación.

# android

## ¿CÓMO SE ACTIVA LA eSIM?

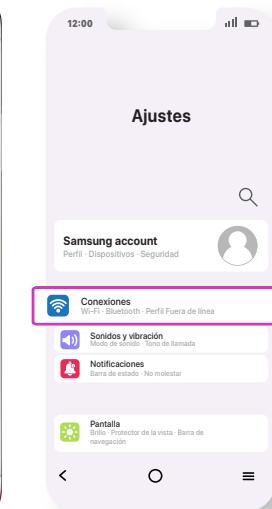
Se enviará por correo electrónico un código QR que debes escanear para descargar tu perfil de cliente y así poder activar la eSIM.

### Sigue las siguientes instrucciones

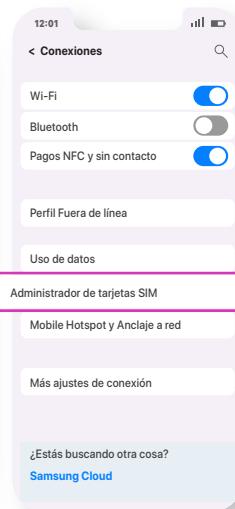
1 Ajustes.



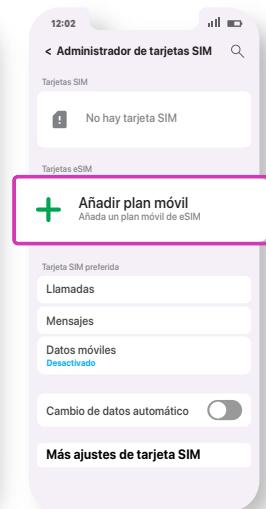
2 Conexiones



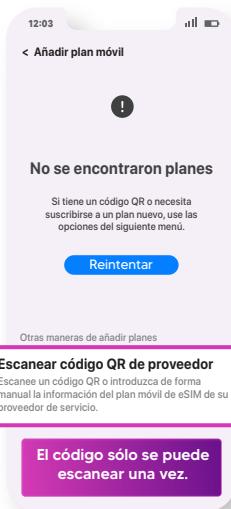
3 Administrador de tarjetas SIM.



4 Añadir plan móvil.



5 Agregar código QR.



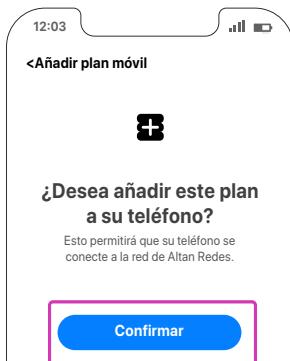
6

Escanear código QR.



7

Confirmar plan de la línea móvil.



### ¡Listo!

- No eliminar la eSIM o se perderán los beneficios

- El tiempo de la descarga y la activación es de máximo 4 minutos.

- No salir de la pantalla de configuración antes de completar la activación.

## ATENCIÓN A CLIENTES Y VENTAS

Estimado cliente, le compartimos nuestros medios de contacto para cualquier duda o apoyo que requiera de nuestra parte. Puede contactarnos dentro de nuestros horarios de servicio.

↗ Marca desde tu Mexfon: **\*777**

↗ Llámanos al: **55 4440 2051**

↗ Lada sin costo: **800 1120096**

✉️ Escribenos al correo:  
**soporte@mexfon.com.mx**



↗ **WHATSAPP**

Atención a clientes:

**55 8638 3302**

### ATENCIÓN A CLIENTES Y SOPORTE

DÍAS	HORARIO	CONMUTADOR	EXT.	WHATSAPP	
Lunes a viernes	9 am - 6 pm	55 4440 2051	104	55 8638 1610	
			105	55 8638 1611	
			106	55 8638 1508	
			107	56 4893 6671	
	12 pm - 9 pm		108	56 2828 3854	
			109	56 4666 9260	
	9 am - 9 pm		103	55 8638 3681	
Martes a Sábado	9 am - 6 pm		101	55 3471 9879	

### VENTAS Y DISTRIBUCIONES

DÍAS	HORARIO	CONMUTADOR	EXT.	WHATSAPP
Lunes a viernes	9 am - 6 pm	55 8638 3736	N/A	55 8638 3736
Fines de semana, lunes y miércoles	9 am - 7 pm	56 3925 7466	N/A	56 3925 7466
Fines de semana, lunes y miércoles	9 am - 7 pm	56 2833 1358	N/A	56 2833 1358
Lunes a viernes	9 am - 6 pm	56 4893 4542	N/A	56 4893 4542

### SEGUIMIENTO A ENVÍOS Y FACTURACIÓN

DÍAS	HORARIO	CONMUTADOR	EXT.	WHATSAPP
Lunes a viernes	9 am - 2 pm	81 2960 0543	N/A	81 2960 0543

# AUTOFACUTRA TU COMPRA

Ingresá a la página web o escaneá el código QR para ingresar al portal de faturación.  
[https://kiosco-dot-si-nube.appspot.com/?mprs=QU1TMTYxMjEyU1o1#selecciona\\_notas](https://kiosco-dot-si-nube.appspot.com/?mprs=QU1TMTYxMjEyU1o1#selecciona_notas)



Podrá facturar hasta el 29 de cada mes. Las facturas se emitirán solo en el mes de la compra o recarga.

**Podrás solicitar tu factura 24 horas después de tu compra.**

Capture su RFC

Agregue una por una las notas de venta

Código de autofacturación

Monto total

Agregar ? Ayuda Recuperar existente

Continuar

Capture los datos requeridos para continuar.

Nombre  Apellido paterno  Apellido materno

Régimen fiscal

Elegir Régimen Continuar

Uso del CFDI

Elegir Uso Continuar

Código postal

Correo electrónico

Desglosar EPS

Confirme que sus datos sean correctos

**RFC**  
**RAZÓN SOCIAL**

Uso CFDI:  
G03 - Gastos en general

Régimen Fiscal:  
621 - Incorporación Fiscal - Gastos en general

Domicilio Fiscal (C.P.):  
58295

Correo electrónico:  
Correo electrónico al que será enviada la factura

Generar CFDI

## PASO 1

- **Captura el RFC** de acuerdo al SAT.
- Ingresá el **número de pedido o ID de orden**.
- Ingresá el **monto total** de la compra sin signos.
- Click en “**Agregar**” si hay más de una nota.
- Click en “**Continuar**”.

## PASO 2

- Selecciona **régimen fiscal**
- Selecciona **uso de CFDI**
- Ingresá el **código postal**
- Agrega **correo** para envío de la factura.
- Click en “**Continuar**”.

## PASO 3

- **Verifica** que todos los datos sean correctos.

**Su factura fue generada con éxito**

La factura se ha generado con éxito y ha sido enviada a la dirección de correo especificada

≡ Descargar PDF ↔ Descargar XML ⟳ Generar un nuevo comprobante

**Su factura fue generada con éxito**

La factura se ha generado con éxito y ha sido enviada a la dirección de correo especificada

≡ Descargar PDF ↔ Descargar XML ⟳ Generar un nuevo comprobante

## PASO 4

- Generando factura.

## PASO 5

- **Descarga** la factura en formato PDF y XML.

### ¿Cómo identifico mi número de orden o pedido?

- Si tu compra fue efectuada a través de Shopify el número de pedido comienza con ME. Ejemplo: ME5765032E61.
- Si tu compra o recarga fue por medio de link de pago a través de Conekta tu ID de orden comienza con ORD\_ seguido de una serie de 17 números y letras. Ejemplo: ord\_2w93h9NH2CxvuYxU6

## OTROS SERVICIOS

### Facturación MEXFON

Para solicitar su factura favor de enviar los siguientes datos al correo electrónico [sopporte@mexfon.com.mx](mailto:sopporte@mexfon.com.mx):

- **CIF** (Constancia de Identificación Fiscal) no mayor a tres meses (obligatoria).
- **RFC** y **Razón Social** completa.
- **Comprobante de pago** legible dónde se visualice monto total.
- Uso de **CFDI** (Gastos en general...)
- **Forma de Pago** (transferencia, tarjeta de crédito, débito o efectivo).
- Indicar cuál fue su **compra** y en que **fecha** la realizó (telefonía móvil o internet: módem hogar o Módem portátil MiFi)
- Correo electrónico en el cual desea recibir la factura

Nota: Las facturas serán emitidas únicamente en el mes en el que realizó el pago.

### Portabilidad MEXFON

En caso de querer conservar el mismo número de celular, será necesario que entres a esta liga: [t.ly/J7mX](http://t.ly/J7mX)

O escanear el siguiente **Código QR** que te llevará a un formulario que deberás llenar con tus datos:



Podrás hacer uso del SIM Mexfon conservando tu antiguo número en un lapso de 24 a 48 horas hábiles.

### CUENTA BANCARIA A LA CUAL PODRÁ DEPOSITAR PARA REALIZAR RECARGAS O ADQUIRIR SERVICIOS DE MEXFON:

**ADS MOBILE SERVICES S DE RL DE CV**  
**BANCO BBVA**  
**No. CUENTA: 0115589169**  
**CLABE: 012180001155891699**

