

## PREGUNTAS FRECUENTES

- **¿Qué es el servicio de telefonía Wemo?**

Wemo es un servicio de telefonía móvil y datos móviles proporcionado por FreedomPop México, S.A. de C.V. (comercialmente conocido como FREEDOMPOP). Al pedir tu SIM Wemo eres parte automáticamente de la Comunidad Wemo para acceder a distintas experiencias exclusivas con artistas y creadores de contenido a través de la plataforma [somoswemo.com](https://somoswemo.com)

- **¿Wemo tiene planes mensuales?**

¡Sí! Todos nuestros planes son mensuales. Pagas un precio justo desde \$150, \$250, \$350, \$550, \$750 y \$950 y recibes más GB con una cobertura, UUFF ni te imaginas... Además, todos los planes te dan acceso a la exclusiva Comunidad Wemo. Visita nuestros planes y recargas en <https://wemomobile.com>

- **¿Wemo tiene recargas?**

¡Sí! Tenemos recargas que te duran desde 1 día hasta 30 días, ¡Tú escoges! Van desde \$20, \$50, \$100 y \$200 y recibes más GB con una cobertura, UUFF ni te imaginas... Todas las recargas te dan acceso a la exclusiva Comunidad Wemo. Visita nuestros planes y recargas en <https://wemomobile.com>

- **¿Dónde hacer las recargas Wemo?**

Wemo por el momento te ofrece pagar tu plan mensual o tu recarga desde la plataforma de [somoswemo.com](https://somoswemo.com)

- **¿Qué encuentro en mi plataforma <https://wemomobile.com>?**

Es la plataforma desarrollada donde encontrarás todo lo relacionado con el servicio de telefonía y datos móviles bajo la marca Wemo. Con sólo tu número y una contraseña podrás acceder a los siguientes beneficios:

- Información de la oferta comercial vigente y promociones disponibles,
- Consultar tus GB o MB que restan de tu plan,
- Toda la información acerca de tu Paquete Wemo mensual o Recargas.

- **¿Qué encuentro en [somoswemo.com](https://somoswemo.com)?**

- Conferencias exclusivas,
- Grupos exclusivos,
- Contenido exclusivo,
- Hacer recargas con cargo a tu tarjeta de crédito o débito,
- Solicitar nuevos SIM Wemo,
- Contratar o cancelar beneficios.

- **¿Cómo puedo pedir mi SIM Wemo?**

En la plataforma de [somoswemo.com](https://somoswemo.com) haz *click* en “Pide tu SIM Wemo” y en menos de 3 minutos lo habrás pedido.

**wemo**

Wemo es un servicio móvil prestado  
a través de FreedomPop México

- **¿Cuántas líneas puedo contratar?**  
¡Todas las que desees!
- **¿Me traen mi SIM Wemo a mi domicilio?**  
Sí, por el momento sólo entregamos en CDMX, Estado de México, Jalisco y Nuevo León. Si estás dentro de estos estados, te lo llevamos hasta tu domicilio.
- **¿Qué hago si no quiero perder mi número?**  
Para quedarte con tu mismo número de celular (portabilidad) entra a <https://wemomobile.com/portabilidad> y en 3 pasos sencillos cámbiate a Wemo:
  1. Antes de insertar tu SIM Wemo a tu celular, envía un SMS con la palabra NIP al 051.
  2. Ingresa a nuestra plataforma a Portabilidad e introduce los datos necesarios.
  3. Aproximadamente en 24 horas se hará efectiva la portabilidad, a partir de la solicitud que hiciste. Recibirás un SMS y dejarás de tener servicio con la compañía anterior.
- **¿En qué días puedo hacer mi portabilidad?**  
A fin de garantizar que todas las solicitudes están en condiciones de ejecutarse en 24 horas, la recepción de éstas será solamente hasta las 17:00 horas de lunes a sábado y las que se ingresen en horario posterior o en domingo, se considerarán como ingresadas a primera hora del día hábil siguiente.
- **¿Cuál es la cobertura de Wemo?**  
¡¡UUUFF!! ¡Ni te imaginas cómo jala! El servicio se encuentra disponible en los 32 Estados de la República Mexicana, en la mayoría de las ciudades de México. Puedes consultar los mapas completos de cobertura del operador en <https://www.freedompop.mx/mx/cobertura>
- **Si tengo alguna pregunta, ¿¡Qué hago!?**  
Servicio de Atención a nuestra Comunidad Wemo.  
Podemos presumir que nuestro Servicio de Atención es uno de nuestros grandes valores y por fin sentirás que recibirás un trato amable, personalizado y humano cada vez que te contactes con nosotros.
  - Para atención sobre el servicio de telefonía Wemo llama al: 55 5037 1536 o por WhatsApp: +52 5577757575
  - Para atención sobre Comunidad Wemo exclusivo de WhatsApp +52 5560844384
  - Desde tu línea Wemo marca a \*WEMO (\*9366)
  - Con el correo oficial [atencion@wemomobile.com](mailto:atencion@wemomobile.com)
- **¿Qué teléfonos son compatibles con el servicio Wemo?**  
Debes de contar con un teléfono inteligente desbloqueado ya sea con sistema operativo Android o iOS. Para Android la versión deberá ser 4.0 o superior
- **¿Dónde puedo usar mi servicio de telefonía Wemo?**  
Los beneficios sólo se pueden usar en México y Estados Unidos.

**wemo**

Wemo es un servicio móvil prestado  
a través de FreedomPop México

- **¿Cómo se contabilizan las redes sociales en Estados Unidos?**  
Los Gigabytes de redes sociales en Estados Unidos serán descontados de los Gigabytes de Internet disponibles.
- **¿Mi línea genera sobreconsumo ó cuando agoto mis unidades disponibles el servicio para?**  
¡NO! Cuando agotes las unidades de tu recarga o paquete adquirido, este se detiene, por lo que no genera un sobreconsumo en la línea.
- **¿Contamos con servicio de e-SIM o SIM digital?**  
Aún no tenemos este servicio, pero estamos trabajando para traerlo lo más pronto posible a la Comunidad Wemo.
- **¿Cuentan con planes de datos?**  
Contamos con recargas y paquetes que incluyen el servicio de datos; sin embargo, nuestra oferta actualmente no cuenta con un plan que brinde sólo ese servicio.
- **¿Hay plazo forzoso?**  
¡Para nada! Con la telefonía Wemo no hay plazo forzoso en la contratación de una recarga o paquete.

Para más información sobre nuestras recargas y paquetes, consulta los Términos y condiciones de cada uno en <https://wemomobile.com/nuestraoferta>

**wemo**

Wemo es un servicio móvil prestado  
a través de FreedomPop México