

**CÓDIGO DE PRÁCTICAS  
COMERCIALES  
TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V.  
COMERCIALIZACIÓN DE  
SERVICIOS DE  
TELECOMUNICACIONES**



## INDICE

	Página
I. OBJETO	3
II. ANTECEDENTES	3
III. DEFINICIONES	3
IV. SERVICIOS	8
V. REPORTE DE FALLAS	9
VI. VIGENCIA	11
VII. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	11
VIII. OBLIGACIONES DEL SUScriptor	11
IX. OBLIGACIONES DE TELMOV MOVIL S.A DE C.V	12
X. PAGOS	12
XI. FACTURACIÓN	12
XII. BONIFICACIONES	14
XIII. NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS	15
XIV. DOMICILIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS	15

## **I. OBJETO.**

El presente documento tiene como objeto presentar las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los Servicios que comercializa TELMOV MOVIL, S.A. DE C.V.

## **II. ANTECEDENTES.**

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo “el IFT”) otorgó la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, para que Telmov Móvil S.A de C.V preste el Servicio de Internet Residencial Inalámbrico.

## **III. DEFINICIONES.**

Para los efectos del presente Código de Prácticas Comerciales, los términos que a continuación se indican tendrán el significado que se describe delante de cada uno de ellos:

**Activación:** Acto mediante el cual Telmov Móvil S.A de C.V pone a disposición del SUSCRIPTOR el o los Servicios, mismos que podrán ser utilizados por éste a partir de dicho acto.

**Áreas con Servicio:** Localidad desde la República Mexicana en las cuales Telmov Móvil S.A de C.V cuenta con la infraestructura necesaria para prestar los servicios objeto del Contrato de Prestación de Internet Residencial Inalámbrico. Dichas Áreas de Servicio pueden ser consultadas por el SUSCRIPTOR en cualquiera de los Centros de Atención a SUSCRIPTORES y en la página de Internet de Telmov Móvil S.A de C.V ([www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx)).

**Centro de Atención a Clientes:** Son los establecimientos autorizados por Telmov Móvil S.A de C.V para llevar a cabo la comercialización de los productos y/o servicios que ofrece al público en general, lugares en donde también brinda atención al SUSCRIPTOR relacionada con los servicios que presta. Las ubicaciones de dichos establecimientos se encuentran referidas en la información que Telmov Móvil S.A de C.V entrega al SUSCRIPTOR al momento de la contratación de los servicios. En caso de que éste llegue a requerir información de alguno de los establecimientos autorizados por Telmov Móvil S.A de C.V, podrá obtener la misma llamando desde su equipo al(los) número(s) que proporcione Telmov Móvil S.A de C.V para tales efectos. Que podrá consultar en cualquier momento a través de la siguiente página de internet: [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx) toda la información relativa a los centros de atención de Telmov Móvil S.A de C.V disponibles para cualquier aclaración o ayuda respecto de los servicios que se proporcionará al amparo del presente contrato.

**Centro de Atención Telefónica:** Telmov Móvil S.A de C.V tiene a disposición de sus SUSCRIPTORES un Centro de Atención Telefónica para fallas del servicio, disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año para atender de manera gratuita cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja o falla relacionada con la Prestación de los Servicios autorizados.

**Código de Prácticas Comerciales:** El manual en el que se definen los procesos comerciales de los productos y/o servicios que presta Telmov Móvil S.A de C.V, así como el procedimiento de atención al SUSCRITOR en caso de preguntas, dudas, aclaraciones, reparación de equipo, servicio a equipos, términos en que opera la garantía respecto de los mismos, entre otros, y que sirve de guía tanto a los SUSCRITORES como a los empleados de Telmov Móvil S.A de C.V, para la atención de estos. Un ejemplar de este Código estará a disposición del SUSCRITOR para su consulta en los Centros de Atención a SUSCRITORES, y también poniéndolo a su disposición a través de la página de internet [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx)

**IFT:** Instituto Federal de Telecomunicaciones.

**Concesión:** Las otorgadas a los concesionarios del IFT, con los que Telmov Móvil S.A de C.V subcontrata los Servicios de Telecomunicaciones.

**Contraprestación:** Es la cantidad o monto que liquidará el SUSCRITOR a Telmov Móvil S.A de C.V y que se especificará en el Contrato, en virtud de la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones descritos en la Orden de Servicio que corresponda.

**Contrato:** Es el acuerdo de voluntades que celebran el SUSCRITOR y Telmov Móvil S.A de C.V, denominado de la misma manera como Contrato de Prestación de Servicios de Internet Residencial Inalámbrico, mismo que cuenta con número de registro 007 - 2020 de fecha 20 de enero de 2020, ante la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

**Disposiciones Aplicables:** Las condiciones contenidas en la Autorización otorgada a Telmov Móvil S.A de C.V para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana 184-SCFI-2018 y demás Normas Oficiales Mexicanas aplicables, y las demás disposiciones aplicables, así como las disposiciones que las complementen, modifiquen o sustituyan la regulación en materia de Telecomunicaciones.

**Domicilios Designados:** Los domicilios señalados por el SUSCRITOR en el respectivo Contrato.

**Equipo de Telmov Móvil S.A de C.V:** El equipo de comunicaciones de voz, datos, video, cómputo, electrónico, eléctrico u óptico, sus accesorios, repuestos y refacciones, así como los programas de cómputo en código objeto, los cables, ductos, canaletas y demás materiales de **Telmov Móvil S.A de C.V** o de terceros.

**Estado de Cuenta:** Documento en donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultada en el portal [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx), en el que para acceder a ella el SUSCRITOR tendrá que crear un perfil a través de los siguientes pasos: ingresar datos personales del SUSCRITOR

(nombre, fecha de nacimiento, etc.), número de Servicio (DN), correo electrónico, domicilio en donde se recibirá el Servicio, número telefónico (fijo/móvil).

**Activación:** Fecha a partir de la cual se comenzará a prestar el servicio de Internet Residencial Inalámbrico.

**Fecha de Entrega:** La fecha que se establece en el Contrato en la que los servicios deberán estar instalados y operando.

**Fecha de Facturación:** La fecha de expedición de la Factura que emita Telmov Móvil S.A de C.V

**Caso Fortuito o Fuerza Mayor:** El acontecimiento natural o del hombre, inevitable e imprevisible, que impida en forma absoluta el cumplimiento de la obligación. De manera enunciativa mas no limitativa, guerra, terremotos, inundaciones, revueltas, bloqueos comerciales, huelgas o cambios en la legislación aplicable.

**Periodo de Facturación:** Es el periodo de tiempo en el que el SUSCRIPTOR recibe el servicio y éste es facturado por Telmov Móvil S. A de C.V, el cual vendrá identificado en la Factura.

**Autorización:** Es el documento expedido por el IFT mediante el cual, se autoriza a Telmov Móvil S.A de C.V para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones.

**Esquema de Contratación:** Es la modalidad bajo la cual el SUSCRIPTOR, puede contratar los servicios de Telmov Móvil S.A de C.V, que es: prepago

Los Planes o Esquemas de Contratación estarán a disposición del SUSCRIPTOR y del público en general en la página de internet [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx)

**Puntos de Contacto:** Son aquellos donde el SUSCRIPTOR puede mantener una relación directa o indirecta con Telmov Móvil S.A de C.V para obtener información de productos y servicios.

**Directos:** Página de Internet [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx) (7 días x 24 horas)

**Puntos de venta:** listados en la página de internet [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx) donde se definen ubicaciones y horarios de atención

**Número de oficina:** 55 8957 7777 los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año las 24 (veinticuatro) horas

Los Puntos de Contacto pueden ser adicionados y/o modificados por Telmov Móvil S.A de C.V e incluso cancelados sin previo aviso, sin embargo, dichas adiciones o modificaciones siempre estarán a disposición del SUSCRIPTOR en la siguiente página de internet: [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx)

**Red:** La infraestructura de telecomunicaciones operada por los concesionarios autorizados para instalar, operar y explotar redes públicas de telefonía fija, móvil, acceso inalámbrico radiotelefonía móvil y transmisión de datos, los cuales, son contratados por Telmov Móvil S.A de C.V para

Esta incluye además de los activos, los programas de cómputo asociados.

**Región Geográfica:** Las regiones 1 (uno) a 9 (nueve) que enseguida se describen, en las que Telmov Móvil S. A de C.V contrató servicios internet inalámbrico para la prestación del servicio objeto del Contrato de referencia que en conjunto abarcan toda la República Mexicana, en las nueve regiones de cobertura celular/móvil, en la que está dividido el país.

**Telmov Móvil S.A de C.V** tiene autorización para prestar Servicios de Telecomunicaciones en cualquier parte de la República Mexicana, sin embargo, dichos servicios estarán sujetos a la cobertura y disponibilidad técnica que se señalan en la siguiente página de internet de Telmov Móvil S.A de C.V [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx)

**Servicio:** Servicio de Internet Residencial Inalámbrico.

**Servicios Adicionales:** los servicios que de manera complementaria al Servicio de Telmov Móvil S.A de C.V podrá ofrecer a sus SUSCRIPTORES durante la vigencia del Contrato, los que, de contratarse por el SUSCRIPTOR, se cobrarán a este conforme las tarifas registradas ante el IFT. En todo momento, el SUSCRIPTOR podrá acudir a un Centro de Atención a Clientes para informarse de los Servicios Adicionales vigentes, ya que los mismos podrán variar de tiempo en tiempo.

En los Centros de Atención a Clientes, o vía telefónica, el SUSCRIPTOR podrá realizar sus solicitudes de Prestación de Servicios Adicionales y/o reajustes a los servicios principales que tiene contratados.

En los Centros de Atención a Clientes, o vía telefónica, el SUSCRIPTOR podrá solicitar por escrito la cancelación de los Servicios Adicionales que tenga contratados.

La cancelación por parte del SUSCRIPTOR de los Servicios Adicionales contratados no afectará la Prestación del Servicio de Telefonía que éste tiene contratado con Telmov Móvil S.A de C.V, y no lo libera de pagar los adeudos aplicables a los Servicios Adicionales que haya recibido hasta el momento de la cancelación.

**Servicio de Acceso de Banda Ancha a Datos Punto a Punto:** Servicio mediante el cual el SUSCRIPTOR podrá tener acceso de un punto A, a un punto B, a través de un enlace dedicado con velocidades mayores a 64 kilobytes por segundo (megas).

**Servicio de Acceso de Banda Ancha a Datos Punto a Multi-Punto:** Servicio mediante el cual el SUSCRIPTOR podrá tener acceso de un punto A, a varios puntos B, a través de un enlace dedicado con velocidades mayores a 64 kilobytes por segundo (megas).

**Servicio de Acceso de Banda Ancha a Internet:** Servicio mediante el cual el SUSCRITOR podrá tener acceso a Internet con velocidades mayores a 64 kilobytes por segundo (megas).

**Servicio de banda ancha móvil:** Es la capacidad de transmisión de datos vía celular, la cual puede ser utilizada para diversas aplicaciones tales como Acceso a Internet, envío de mensajes multimedia (MMS), realización de llamadas push to talk, navegación de WAP, etc.

**Tarifas:** Son las cuotas que deberá pagar el SUSCRITOR por la Prestación del Servicio, las que previa su aplicación, deben ser objeto de registro ante el IFT.

**SUSCRITOR o Cliente:** Se refiere a la persona -física o moral- que hará uso de los servicios de Internet residencial inalámbrico y en su caso, adicionales, que le provee a Telmov Móvil S.A de C.V durante la vigencia del contrato.

#### IV. SERVICIOS.

**Telmov Móvil S.A de C.V** se obliga a prestar los servicios al SUSCRITOR durante las 24 (veinticuatro) horas del día los (365) trescientos sesenta y cinco días del año, durante el ciclo de vida del servicio. Estos servicios se prestarán en las áreas con servicio, dentro de la cobertura que tiene autorizada por el IFT, observándose lo dispuesto en el Contrato, así como en estricto apego a la Ley, y conforme a las tarifas registradas ante el IFT.

Los servicios que prestará Telmov Móvil S.A de C.V serán únicamente al momento en que el SUSCRITOR haya realizado la Activación del Equipo.

Con la infraestructura comercial y operativa de Telmov Móvil S.A de C.V se proveerá, entre otros, los siguientes Servicios, en los términos y condiciones establecidos en el Contrato:

- Servicio de Internet Residencial Inalámbrico.

#### **Contratación de Servicios.**

Los Servicios podrán ser contratados por los SUSCRITORES en todos los puntos de venta autorizados por Telmov Móvil S.A de C.V.

La contratación de los Servicios puede incluir la solicitud de Servicios adicionales cuya prestación causará las tarifas o los cargos respectivos establecidos en las Tarifas registradas ante el IFT.

El SUSCRITOR será responsable por la utilización que se hagan de los equipos y el Servicio sin importar la persona que haga el uso de los mismos.

EL SUSCRITOR será el responsable de implementar y mantener las condiciones de seguridad necesarias para asegurar el equipamiento de Telmov Móvil S.A de C.V.



### **Cesión de derechos del Contrato.**

El SUSCRITOR no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato, salvo que medie autorización por escrito de Telmov Móvil S.A de C.V Para tal efecto, el SUSCRITOR deberá notificar por escrito a Telmov Móvil S.A de C.V con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha que pretenda realizar la cesión, en cuyo caso Telmov Móvil S.A de C.V, deberá resolver tal petición, dentro de los 15 (quince) días siguientes a la fecha de recibida la notificación de referencia.

Telmov Móvil S.A de C.V podrá ceder únicamente los derechos de facturación y/o cobranza a cualesquiera de sus empresas subsidiarias o filiales, así como a cualquier tercero, mediante notificación por escrito a él SUSCRITOR con 30 (treinta) días naturales de anticipación a que dicha cesión ocurra.

### **Descuentos y Promociones.**

Los precios y promociones registrados ante el IFT estarán publicados en la página de Internet de Telmov Móvil S.A de C.V ([www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx)) deberá de reflejar los ajustes o descuentos en la Contraprestación a partir de su entrada en vigor, para el mes de que se trate, en las Facturas que le presente al SUSCRITOR.

### **Canales de Distribución.**

El Equipo podrá ser adquirido en cualquiera de los Centros de Atención a Clientes o Puntos de Contacto instaurados por Telmov Móvil S.A de C.V la lista de los distribuidores de podrán ser identificados y contactados mediante la página de internet de Telmov Móvil S.A de C.V [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx)

Telmov Móvil S.A de C.V no será responsable por el mal funcionamiento del Equipo adquirido en un canal de distribución diferente a los autorizados por ella.

### **Ciclo de Vida del Servicio.**

Telmov Móvil S.A de C.V mantendrá activo la SIM por un plazo de 180 días a partir de la fecha de vencimiento de la última RECARGA, vencido el periodo de vigencia contratado en la RECARGA, Telmov Móvil S.A de C.V no cancelará, ni suspenderá la SIM dentro de los siguientes 180 días posteriores al término de la vigencia de la última RECARGA. Si el SUSCRITOR desea realizar una RECARGA vencidos los 180 días antes indicados, primero deberá comunicarse con al área de atención a clientes de Telmov Móvil S.A de C.V.

Para reactivar la SIM y poder contratar. La reactivación del servicio se efectuará de la siguiente manera:

- a. Llamar al Centro de Atención a Clientes al \*222, 55 8957 7777 o al 800 070 0069 donde



b. recibirá instrucciones y los tiempos para la reactivación dependiendo de cada caso.

El usuario podrá requerir la contratación de un nuevo Plan o Servicio ha sido cancelado según las Políticas de Uso definidas en el Contrato de Servicios correspondiente al Plan contratado inicialmente.

### **Disponibilidad de los Servicios.**

La prestación de los Servicios se encuentra sujeta a disponibilidad de cobertura.

Se considerarán como puntos de presencia de la Red de los concesionarios las ciudades en las que se cuente con la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para proporcionar los Servicios.

### **V. Reporte de Fallas.**

El SUSCRIPTOR tendrá dos medios para realizar su reporte de fallas a través de su Centro de Atención Telefónica \*222, 55 8957 7777 o al 800 070 0069.

Aquí se atenderán todas las fallas o problemas con los servicios de Telmov Móvil S.A de C.V con cobertura de atención de 24 horas, 7 días a la semana y los 365 días del año.

A partir de que Telmov Móvil S.A de C.V reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, Telmov Móvil S.A de C.V procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al SUSCRIPTOR en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

### **Centro de Atención Telefónica.**

Telmov Móvil S.A de C.V tiene a disposición de sus SUSCRIPTORES un Centro de Atención de Llamadas telefónicas, disponible las 24 horas de día, para atender de manera gratuita cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja o falla relacionada con la provisión de los Servicios autorizados. En caso de que tenga alguna consulta, sugerencia, disputa, y/o queja, el SUSCRIPTOR deberá reportarla llamando a los números telefónicos que aparecen en los folletos de información incluidos en las cajas de los Equipos, donde su reporte será atendido.

### **Proceso del Sistema de Atención Telefónica.**

Los SUSCRIPTORES reciben atención de consultas, sugerencias, disputas, quejas y/o fallas de manera gratuita y acceden al Centro de Atención Telefónica marcando los números telefónicos mencionados anteriormente.

El acceso del SUSCRIPTOR durante la comunicación con el sistema interactivo de voz (IVR), a partir de la finalización del proceso de marcación, es de forma inmediata.

Una vez que han accedido al Centro de Atención, el SUSCRIPTOR puede solucionar su duda vía un IVR o mediante un Ejecutivo de Atención Telefónica.

El Centro de Atención Telefónica cuenta con una Intranet de la que se obtiene la información que se le proporciona al SUSCRIPTOR en cuanto a Mapas de Cobertura, Descripción de Servicios, Equipos y Planes, Información de Tarifas, Información de la Facturación.

El Centro de Atención Telefónica brinda servicio a los SUSCRIPTORES las 24 horas de todos los días del año. Entre las solicitudes que se atienden se encuentran:

- 1) **Robo y extravío:** Este servicio se provee las 24 horas de los 365 días del año, en donde se procesan todas aquellas peticiones de los SUSCRIPTORES que sufren un percance y necesitan reportar su Equipo como robado o extraviado. También se provee la información necesaria para proceder con el reemplazo, y se genera un número de reporte que ampara la transacción de bloqueo del Equipo.
- 2) **Información de Cobranza:** Este servicio se provee de lunes a viernes de las 8:00 a las 22:00 horas, en donde se proporciona información para realizar sus pagos, hacer ajustes a su límite de crédito, así como llegar a convenios de pago debido al atraso u omisión de los mismos.
- 3) **Información General:** Este servicio provee información sobre paquetes, tarifas, Servicios y actualización de datos demográficos.

## VI. VIGENCIA.

La VIGENCIA del Contrato es indefinida, esto NO obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN PENALIDAD alguna y sin necesidad de recabar autorización Telmov Móvil S.A de C.V.

## VII. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

Telmov Móvil S.A de C.V podrá suspender el Servicio, previa notificación al SUSCRIPTOR, ya sea por escrito o a través de los medios de comunicación oficial aceptados en el presente Contrato, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del SUSCRIPTOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante, a lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor, en estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, Telmov Móvil S.A de C.V hará la compensación por la parte proporcional correspondiente, la cual se verá reflejada en el incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en

la recarga contratada.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, Telmov Móvil S.A de C.V deberá reanudar la prestación del Servicio de manera automática.

#### **VIII.OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR.**

- Informar a Telmov Móvil S.A de C.V de cualquier cambio de los datos que ha proporcionado y que constan en la Carátula del Contrato y sus anexos.
- Usar los Servicios para fines permitidos por la Ley. Será responsabilidad del SUSCRIPTOR el hacer buen uso del Servicio, por lo que deberá sacar a Telmov Móvil S.A de C.V en paz y a salvo de cualquier reclamación por concepto de cualquier daño, costo, responsabilidad o gasto que resulte del uso no autorizado o acceso no autorizado a la red que utiliza Telmov Móvil S.A de C.V para prestarle los servicios.
- Pagar a Telmov Móvil S.A de C.V la Contraprestación correspondiente por la prestación de los Servicios de conformidad con lo establecido en el Contrato.
- Reconocer la facultad del IFT de requerir cualquier información al respecto de los servicios y la de verificar, por sí misma o por conducto de un auditor, el tipo de tráfico cursado a través de los circuitos, así como el uso y funcionamiento de los Servicios en las instalaciones del CLIENTE, por lo que éste último tendrá la obligación de proporcionar cualquier información a la autoridad solicitante.

#### **IX. OBLIGACIONES DE Telmov Móvil S.A de C.V**

Telmov Móvil S. A de C.V prestará sus Servicios, de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo siempre con las normas y metas de calidad establecidas por el marco regulatorio vigente.

Telmov Móvil S.A de C.V prestará los Servicios en los términos que establece la legislación aplicable, su Autorización, el Contrato, los Anexos y Órdenes de Servicio, en su caso, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y las tarifas registradas ante el IFT.

En caso de que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad Telmov Móvil S.A de C.V, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plano paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio.

#### **X. PAGOS.**

##### **Tarifas**

Telmov Móvil S. A de C.V se encuentra obligado a prestar los servicios en forma continua y eficiente, en los términos que establece la legislación aplicable, la Autorización, el Contrato, el Código de Prácticas Comerciales y las Tarifas vigentes.

Las Tarifas que se aplican a los SUSCRIPTORES por los Servicios que se le proporcionan se encuentran registradas en el IFT y publicadas en la página [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx)

Telmov Móvil S. A de C.V está facultado para cambiar sin previo aviso al SUSCRIPTOR, los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, siempre de acuerdo con las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del IFT.

## **Impuestos**

Los precios indicados en la Tarifa no incluyen impuestos, por lo que aquellos que de acuerdo a las leyes fiscales procedan, se aplicarán en la factura respectiva.

## **XI. FACTURACIÓN.**

Por la prestación de los servicios, el SUSCRIPTOR se obliga a pagar a Telmov Móvil S. A de C.V las cantidades que en moneda nacional correspondan conforme a las tarifas que al momento de la prestación de los servicios se encuentren vigentes y registradas ante el IFT, más los impuestos que resulten aplicables, los cuales se habrán de identificar por separado dentro de la factura correspondiente. Las tarifas de los planes de contratación podrán ser modificadas por Telmov Móvil S. A de C.V, previo su registro ante el IFT.

Los Servicios se ofrecen y cobran sobre una base mensual, de 24 horas al día. Para efectos del cálculo de los cargos se considera que un mes tiene 30 días.

Si por cualquier motivo Telmov Móvil S. A de C.V dejara de cobrar en su momento cualquier cantidad por concepto de servicios prestados, esta no renuncia a su derecho de cobrarlos.

## **Recargas**

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas en las de tiendas de conveniencia consultados en la siguiente liga de internet: [www.telmovil.mx](http://www.telmovil.mx)

Todas las recargas que el SUSCRIPTOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de este contrato.

Telmov Móvil S. A de C.V podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

Telmov Móvil S. A de C.V se obliga a informar al SUSCRIPTOR de manera gratuita cada vez

que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico móvil del SUSCRIPTOR, la siguiente información:

- La confirmación del monto de recarga realizada.
- La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada.
- Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- Vigencia de la recarga.
- Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el Servicio y si el SUSCRIPTOR desea continuar con el Servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se regirá en lo establecido en el presente contrato.

### **Inconformidades con el estado de cuenta**

Cualquier anomalía que el SUSCRIPTOR detecte sobre los cargos efectuados en la Factura, deberá informarla al Centro de Atención a Clientes de Telmov Móvil S. A de C.V. En caso de no ser resuelta a su satisfacción y desee impugnarla, deberá hacerlo por escrito a más tardar dentro de los 10 (diez) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la Factura. Se entenderán reconocidos los cargos asentados en la Factura, si el SUSCRIPTOR no manifiesta su inconformidad por escrito a Telmov Móvil S. A de C.V dentro del citado plazo de 10 (diez) días naturales. En caso de objeción de cualquier cargo a la factura de que se trate bajo, la cantidad total facturada deberá ser pagada por parte del SUSCRIPTOR, Telmov Móvil S. A de C.V deberá resolver la objeción del SUSCRIPTOR dentro de los diez (10) días contados a partir de la recepción de la notificación por escrito de dicha objeción. Cualquier objeción fundada dará lugar a una nota de crédito a favor del SUSCRIPTOR.

### **XII. BONIFICACIONES.**

Telmov Móvil S. A de C.V deberá bonificar y compensar al SUSCRIPTOR en los siguientes casos:

1. Cuando Telmov Móvil S. A de C.V no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad Telmov Móvil S. A de C.V, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio.

2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRITOR, Telmov Móvil S. A de C.V hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada. la cual se verá reflejada en el incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en la recarga contratada. Además, Telmov Móvil S. A de C.V deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

3. Cuando Telmov Móvil S. A de C.V realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que Telmov Móvil S. A de C.V reciba la llamada por parte del SUSCRITOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, Telmov Móvil S. A de C.V procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al SUSCRITOR en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

### **XIII. NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS.**

Las notificaciones y/o avisos que las partes deban darse en términos del presente contrato las practicarán de manera fehaciente y por escrito en los domicilios que a continuación se indican:

#### **Telmov Móvil S. A de C.V:**

AVENIDA EJE CENTRAL LÁZARO CÁRDENAS NO. 49, INTERIOR C,  
COLONIA CENTRO, ALCALDÍA CUAUHTÉMOC,  
C.P. 06000, CIUDAD DE MÉXICO, MÉXICO.

(En caso de que llegare a cambiar el domicilio señalado, en cualquiera de los Centros de Atención a SUSCRITORES y Puntos de Contacto se les podrá informar a los SUSCRITORES del nuevo domicilio.)

**El SUSCRITOR:** El domicilio indicado por el SUSCRITOR al Centro de Atención a Clientes al momento de llevar a cabo la activación del equipo, o en caso de contratos relativos a los Planes tarifarios de renta básica mensual, el que aparece en la carátula del contrato, la cual forma parte del mismo.

(En caso de que llegare a cambiar de domicilio, el SUSCRITOR deberá notificarlo a Telmov Móvil S. A de C.V de manera fehaciente, dentro de un plazo no mayor a 5 (cinco) días naturales, a partir de que tuvo verificativo. En caso contrario, las notificaciones surtirán sus efectos en el domicilio primeramente señalado).

### **XIV. DOMICILIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS.**

El SUSCRITOR -no importando el lugar en donde haya adquirido su aparato telefónico Telmov Móvil S. A de C.V dentro de la República Mexicana- podrá acudir a cualquiera de los Centros de Atención a Clientes o Puntos de Contacto a solicitar aclaraciones y/o formular quejas.



Asimismo, deberá presentar sus quejas por escrito a Telmov Móvil S. A de C.V en un plazo no mayor a 10 días hábiles siguientes a la fecha en la cual surja el motivo de la queja, lo cual podrá hacer en días y horarios hábiles exceptuando los días festivos señalados en la Ley Federal del Trabajo, en el Centro de Atención a Clientes y los 365 días del año, 24 horas al día en los Puntos de Contacto. Las partes establecen un periodo máximo de 30 días después de la fecha en que se presentó la discrepancia por escrito para poder dirimirla, en el entendido que subsisten las obligaciones de pago a cargo del SUSCRIPTOR.

En caso de que Telmov Móvil S. A de C.V no atienda las quejas de los SUSCRIPTORES, estos podrán dirigirse a:

Instituto Federal de Telecomunicaciones  
Av. Insurgentes Sur No. 1143,  
Colonia Noche Buena,  
Delegación Benito Juárez,  
C.P. 03810, en la Ciudad de  
México, México.