

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

I. Objeto.

El presente documento establece y contiene las políticas, operaciones y procedimientos aplicados para la prestación de los Servicios que provee la sociedad denominada CELMEX INNOVA S.A.P.I. de C.V. (en lo sucesivo referida como "SIMPATI"). Este Código de Prácticas Comerciales, previamente aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, estará disponible para los Usuarios con el objetivo de funcionar como un manual de procedimientos para ellos y para los empleados de SIMPATI respecto de cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los Servicios proporcionados por SIMPATI.

II. Antecedentes.

SIMPATI es un MVNO (Operadora Móvil Virtual), empresa que no posee red propia, pero que arrienda la infraestructura de PEGASO PCS, S.A. de C.V. (comercialmente conocido como "Telefónica Movistar"), para proporcionar el servicio de telecomunicaciones en sus mismas condiciones de calidad y cobertura.

SIMPATI ofrece sus productos y servicios a Suscriptores y Usuarios de sectores y/o nichos específicos y se caracteriza por tener tres valores fundamentales:

- a) Sencillez en lo que se ofrece y en lo que se presta a los Usuarios.
- b) Transparencia en lo que el Usuario y/o Suscriptor compra y consume.
- c) Honestidad en lo que se dice y en lo que sucede en todo momento durante la relación entre Usuarios y/o Suscriptores y SIMPATI.

Siendo coherentes con nuestros valores principales, a continuación, detallamos los puntos clave de nuestro **Código de Prácticas Comerciales**, el cual servirá de guía para Usuarios, Suscriptores y colaboradores respecto a cualquier duda o queja relacionada con los Servicios proporcionado por SIMPATI.

El Código de prácticas comerciales estará disponible para su consulta tanto en IFT, como en los puntos de venta de SIMPATI, así como en la en la dirección de internet siguiente: www.simpatimobi.com en el apartado correspondiente.

III. Definiciones: Para efectos de claridad, las siguientes palabras tendrán los siguientes significados, salvo que se exprese lo contrario:

- 1) "Áreas con Servicio" o "Área de Servicio": Localidades o áreas de la República Mexicana en las cuales SIMPATI cuenta o cuente en el futuro con las autorizaciones de Telefónica Movistar necesarias para proporcionar los Servicios..
- 2) "Área de Servicio Local o ASL": Es aquella en la cual se cursa tráfico público conmutado sin la marcación de un prefijo de acceso al Servicio de Larga Distancia, para efectos de claridad

todas las llamadas realizadas y/o recibidas dentro de las Regiones Geográficas serán consideradas como Servicio Home.

- 3) “Baja”: Proceso por el que un Suscriptor rescinde sus obligaciones y todos los servicios contratados con SIMPATI.
- 4) “Centro Atención a Clientes”: Serán los Centros de Atención a Clientes que al efecto SIMPATI establezca para llevar a cabo la comercialización de los Servicios que ofrece al público en general y con los cuales brinde atención a los Usuarios y/o Suscriptores.
- 5) “Ciclo de Facturación”: Es el periodo de tiempo por el que se calcularán y cobrarán los Servicios proporcionados por SIMPATI al Suscriptor y/o Usuario..
- 6) “Contexto PDP”: Conexión lógica establecida entre el Equipo Terminal y la red para el transporte del tráfico IP.
- 7) “Días Hábiles”: significarán aquellos días en que se encuentren abiertas las oficinas de SIMPATI, se considerarán como horario de oficina de las 9:00 (nueve) horas a las 18:00 (dieciocho) horas de lunes a viernes. No se considerarán como días hábiles, los sábados, domingos y días de descanso obligatorio en términos de lo señalado por la Ley Federal del Trabajo.
- 8) “DN” o “Digital Number”: un número del plan nacional de numeración asignado a un Suscriptor de un servicio de telefonía móvil. Se utiliza como número de marcación.
- 9) “Equipo Terminal”: Se refiere al aparato telefónico y/o de comunicación bidireccional que deberá ser compatible con la red empleada por SIMPATI y cumplir con los requisitos técnicos y de homologación emitidos por el IFT.
- 10) “Funcionalidad SPN”: Información contenida en la Tarjeta SIM con el nombre del operador, es decir, SIMPATI. Si este campo se define con el nombre de SIMPATI y el terminal soporta la funcionalidad, el nombre del operador mostrado en la pantalla del terminal será el de SIMPATI.
- 11) “GPRS”: “Paquete General de Servicio de Radio”. Es un estándar definido por el organismo 3GPP (Third Generation Partnership Project) que permite entre otros, a los usuarios de un Equipo Terminal realizar transmisiones de datos en red mediante paquetes.
- 12) “HLR”: Home Location Register, Es la base de datos de un operador móvil que contiene información semi-permanente sobre el suscriptor móvil, incluye el IMSI, información sobre los servicios dados de alta, información de localización, restricciones de servicio e información sobre servicios suplementarios.

- 13) "IFT": Se refiere al Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- 14) "IMEI": International Mobile Equipment Identity, (Identidad internacional de equipo móvil) es un código pre-grabado en los teléfonos móviles GSM (Global System for Mobile Communications). Este código identifica al Equipo Terminal inequívocamente a nivel mundial, y es transmitido por dicho equipo a la red al conectarse a ésta.
- 15) "IMSI": International Mobile Subscriber Identity, identifica al suscriptor de una red móvil, así mismo es utilizado por las actuales redes de telefonía móvil, e identifica tanto la nacionalidad como el operador. No sirve como número de marcación ni le sustituye.
- 16) "IVR": "Interactive Voice Response", es un módulo de software integrado habitualmente en sistemas Call Center que se encarga de la gestión de las llamadas a través de sistemas de reconocimiento automático de voz o de introducción de información por teclado. La resolución de la llamada puede derivarse en una respuesta automática a través del árbol de decisiones documentado en el IVR o bien puede acabar direccionada a un teleoperador.
- 17) "Mediación": Consiste en la recolección de los eventos de los servicios (CDRs) ofrecidos por los distintos elementos de las redes, incluyendo aquellos asociados a servicios de valor añadido y contenido, y la conversión de todos ellos a un formato común que pueda ser visualizado e introducido en los sistemas de tarificación.
- 18) "LFTR": Significa la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- 19) "Línea Telefónica": Es el enlace inalámbrico bidireccional entre la red de SIMPATI y los Equipos Terminales para los Servicios a ser proporcionados por SIMPATI, que requiere de la programación de una Tarjeta SIM que será asignada a los Suscriptores y que necesariamente está asociado a un número geográfico asignado por el IFT a SIMPATI.
- 20) "Modalidad Prepago": Será un tipo de abono o contratación de telefonía móvil, que consiste en abonar por adelantado una cierta cantidad de dinero; a cambio SIMPATI dará acceso o entregará una cantidad de beneficios predeterminados o una cantidad de tiempo aire para un consumo equivalente al importe abonado.
- 21) "NIR": Significa el Número Identificador de Región de conformidad con el Plan Técnico Fundamental de Numeración aplicable.
- 22) "Perfil de Usuario": Significa las características del Servicio que está asignada a una Línea Telefónica, mismas que se establecen en la orden de activación y las cuales pueden ser modificadas a través de una Orden de Modificación.
- 23) "Portabilidad": Significa el proceso formal, por virtud del cual un Suscriptor móvil puede cambiar de operador móvil manteniendo su número DN. En este proceso se encuentran

involucrados el Suscriptor quien realiza la petición, el operador móvil donante y el nuevo operador móvil o receptor. Este proceso está regulado por el IFT.

- 24) “Plan de precios”: Son las distintas ofertas de tarifas que SIMPATI pone a disposición de sus Suscriptores y/o Usuarios, siendo que dichas tarifas son previamente registradas ante el IFT..
- 25) “PROFECO”: Significa la Procuraduría Federal del Consumidor.
- 26) “Promoción” o “Promociones”: Significa las ofertas temporales que SIMPATI realice por tiempo determinado y de acuerdo a las restricciones, términos y condiciones establecidos por ésta en los precios de los servicios ofrecidos por SIMPATI a sus Suscriptores o Usuarios.
- 27) “Provisión”: Es la configuración de los Servicios del Usuario I en los elementos de red y plataformas del Servicio.
- 28) “Recarga”: Significa el proceso mediante el cual un Suscriptor y/o Usuario, utilizando cualquiera de los canales autorizados por SIMPATI y disponibles, abona saldo a su Línea Telefónica.
- 29) “Regiones Geográficas”: Se refiere a cada una de las 9 (nueve) regiones en las que SIMPATI tiene autorizada la prestación de los Servicios, mismas que en su conjunto abarcan la República Mexicana.
- 30) “Roaming Nacional”: Significa la capacidad de que una Línea Telefónica cambie de ASL a otra sin interrupción del Servicio y sin perder conectividad.
- 31) “Roaming”: Significa la capacidad de utilización de una Línea Telefónica por parte del Usuario , para disponer de los servicios de telefonía fuera de la red a la que pertenece la numeración IMSI.
- 32) “Servicios”: Significan los servicios objeto de los Términos a los cuales el Suscriptor y/o Usuario se sujeta al usar los Servicios, siendo que los mismos se detallan en el presente Código, siendo que tanto SIMPATI como el Suscriptor y/o Usuario se sujetaran a los mismos, así como a sus respectivos anexos.
- 33) “Servicios Adicionales”: Son los servicios que SIMPATI, de manera complementaria y a solicitud expresa del Usuario, podrá ofrecer a sus Suscriptores y/o Usuarios durante la vigencia del Contrato.
- 34) “Servicio Buzón de Voz”: Significa el servicio de recepción, grabación y reproducción de mensajes de voz.

- 35) “Servicio de Conferencia Tripartita”: Significa el servicio de multiconferencia, mismo que habilita al Usuario a sostener una conversación con dos distintos interlocutores a la vez.
- 36) “Servicio de Desvío de Llamadas”: Consiste en el servicio que permite enrutar o remitir las llamadas que tienen como destino la Línea Telefónica a cualquier otra línea telefónica, tanto fija como móvil, designada por el Suscriptor.
- 37) “Servicio Home”: Consiste en la utilización de los Servicios dentro de la ASL a la que pertenece la Línea Telefónica correspondiente.
- 38) “Servicio de Llamada en Espera”: Consiste en el servicio que les permite a los Usuarios y/o Suscriptores de SIMPATI hablar por la Línea Telefónica y al mismo tiempo tener en espera una segunda llamada sin que se corte la primera.
- 39) “Servicio de Larga Distancia”: Consiste en el servicio de terminación de llamadas originadas en un NIR diferente al NIR de destino, siempre cuando al menos uno de interlocutores se encuentre fuera de la ASL.
- 40) “Servicio de Roaming Nacional”: Consiste en la utilización de los Servicios cuando la Línea Telefónica contratada sea utilizada en una ASL distinta a la que pertenece, dicho servicio será considerado como Servicio Home, y por lo tanto no generará costo adicional.
- 41) “Servicio de Roaming Internacional”: Consiste en la utilización de los Servicios cuando la Línea Telefónica contratada se encuentre en otro país utilizando los convenios internacionales suscritos por SIMPATI y/o Telefónica Movistar, y a los que tenga acceso SIMPATI para otorgar el Servicio a los Usuarios Finales de aquella.
- 42) “SIMPATI”: Se refiere a CELMEX INNOVA S.A.P.I. DE C.V., la cual es una persona moral que cuenta con licencia otorgada por el IFT con fecha 18 de enero de 2016 que le permite establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicación, en nombre propio y bajo sus marcas registradas.
- 43) “Suministro”: Es la provisión o abastecimiento material, del servicio contratado.
- 44) “Suscriptor”: Significa la persona física o moral que haya suscrito un convenio con SIMPATI para que éste último le proporcione los Servicios o bien sea registrado como titular de la Línea Telefónica para disfrutar y/o usar los Servicios proporcionados por SIMPATI.
- 45) “Tarificación”: Significa la conversión de los eventos de consumo del Usuario a unidades monetarias mediante la aplicación de las tarifas correspondientes a los distintos eventos en función de los servicios contratados bajo el Contrato.

- 46) “Términos de Uso”: Significa el convenio en el que se estipulan los términos y condiciones generales que regulan los Servicios proporcionados por SIMPATI a los Suscriptores y/o Usuarios, mismos que están disponibles para su consulta en la dirección www.simpatimobi.com.
- 47) “Usuario(s)” o “Usuario(s) Final(es)”: Significa la persona física o moral que efectivamente recibe y/o utiliza los Servicios de SIMPATI y/o que haya suscrito un convenio con SIMPATI para la prestación de los Servicios.
- 48) “Tarifas” o “Precios”: Son los costos que deberá pagar el Usuario a SIMPATI por los Servicios, bajo los términos y condiciones del Contrato, dichos costos serán los que estén registrados por SIMPATI ante el IFT
- 49) “Tarjetas SIM” o “SIM”: Significa el dispositivo inteligente que almacena de forma segura la clave de la Línea Telefónica de un Usuario, y estará compuesta por datos que identificarán el Perfil del Suscriptor ante la red de SIMPATI. Previendo, que dicho dispositivo se asocia con un número geográfico asignado por SIMPATI.
- 50) “Telecomunicaciones”: Significa toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión.
- 51) “Tráfico Irregular o Bypass”: Consiste en todo tráfico al que se le modifica o altera la información y datos relativos a la señalización con el fin de simular que una llamada se originó en la Red de SIMPATI, para evadir los pagos de interconexión aplicables.
- 52) “UMTS (3G)”: Significa “Universal Mobile Telecommunications System”, mismo que combina el acceso móvil de alta velocidad con los servicios basados en el protocolo Internet (IP).
- 53) "Usuario Activo": Será aquel Usuario y/o Suscriptor que ha realizado un evento facturable en los dos últimos meses.

IV. Descripción de servicios comerciales:

Los servicios que SIMPATI ofrece a los Usuarios y Suscriptores son los siguientes:

A) Servicios de voz. Incluye lo siguiente:

- 1) Servicio básico de conectividad de voz: consistente en la emisión y recepción de llamadas de voz desde un terminal móvil de un Usuario Final.
- 2) Servicios suplementarios de voz.
- 3) Buzón de voz.
- 4) Aviso de llamadas perdidas.
- 5) Numeración corta ([*] atención al cliente) para el acceso a servicios de voz.

6) Llamadas a servicios especiales (politono, concursos etc. y llamadas de emergencia).

B) Servicios de mensajería corta. Incluye lo siguiente:

1) Servicios de SMS (P2P/P2A).

C) Servicios de conectividad de datos. Incluye lo siguiente:

- 1) Servicios básicos GPRS/UMTS (Conectividad con conmutación de paquetes).
- 2) Navegación http y WAP.

D) Roaming Internacional. Incluye lo siguiente:

- 1) Realización y recepción de llamadas, envío y recepción de SMS y conexión a datos en las redes de los operadores con los que SIMPATI o Telefónica Movistar, tengan acceso en virtud de que una u otra tenga suscrito un acuerdo de roaming internacional, y que Telefónica Movistar le otorgue acceso a los beneficios del mismo a SIMPATI para otorgar el Servicio a los Usuarios de aquella.

E) Otros servicios. Incluye lo siguiente:

- 1) Red de recargas de SIMPATI
- 2) Servicio de consulta de saldo para modalidad Prepago.
- 3) Portal Web de autogestión.
- 4) USSD.

F) Planes de telefonía. Incluye lo siguiente::

- 1) Packs de Prepago:
 - a) Plan XS:
 - b) Plan S
 - c) Plan M
 - d) Plan L
 - e) Plan XI

G) Promociones: Se registrarán con forme a los términos y condiciones que SIMPATI en forma expresa indique para las mismas, los términos y condiciones para cada promoción estarán disponibles para su consulta en siguiente dirección www.simpati.mobi.

V. Formas y tiempos de medición, tasación y procedimientos de cobranza de Servicios

Los montos que el Suscriptor deberá pagar a SIMPATI por los Servicios, serán determinados en función de lo siguiente:

A) Medición

- a) Voz: dependiendo del modo de cobro contratado, podrá ser segundo, por minuto, o por tarifa fija por cierto periodo de tiempo determinado;

- b) SMS: dependiendo del modo de cobro contratado, podrá ser por cada mensaje SMS saliente que será contado con un máximo por evento de 160 (ciento sesenta) caracteres, o por tarifa fija por cierto periodo de tiempo;
- c) Datos: por KB.

B) Tasación:

El Suscriptor y/o Usuario al realizar una recarga, podrá usar el saldo con que cuente su Línea Telefónica para adquirir un paquete de pre-pago (“Packs de telefonía”), así también, podrá disponer y usar el saldo con que cuente su Línea Telefónica hasta gustarlo.

- I. Servicios en recarga: El Suscriptor y/o Usuario que no realice la compra de paquetes de pre-pago, podrá usar y/o disponer del saldo con que cuente su Línea Telefónica para acceder a los Servicios, así también podrá realizar recargas de saldo, siendo que los costos por los servicios en dicha circunstancias serán los siguientes:

- a) Voz: por minuto \$0.75 M.N.; por tarifa fija por cierto periodo de tiempo determinado
- b) SMS: por evento \$0.75 M.N.; por tarifa fija por cierto periodo de tiempo determinado
- c) MB: \$0.75 (KB: \$0.00073).

- II. Servicios en paquete (Packs de telefonía): El Suscriptor y/o Usuario podrá adquirir paquetes de pre-pago, dichos paquetes podrán ser adquiridos en la siguiente dirección www.simpati.mobi, o, bien realizando una recarga de saldo y acceder a la aplicación (app) de SIMPATI desde su Equipo Terminal, o marcando desde su Equipo Terminal al [*] o llamando al número [*]. Los paquetes que el Usuario y/o Suscriptor puede adquirir son los siguientes:

- a. Paquete XS: Tiene un costo de \$100.00 M.N. (cien pesos 00/100 Moneda Nacional), Incluye la compra de la Tarjeta SIM, envío de la Tarjeta SIM y 200 (doscientos) minutos tiempo aire que el Usuario y/o Suscriptor podrá usar ya sea en llamada de voz, mensajes cortos (sms) o datos;
- b. Paquete S: Tiene un costo de \$150.00 M.N. (ciento cincuenta pesos 00/100 Moneda Nacional), Incluye la compra de la Tarjeta SIM, envío de la Tarjeta SIM y 500 (quinientos) minutos tiempo aire que el Usuario y/o Suscriptor podrá usar ya sea en llamada de voz, mensajes cortos (sms) o datos;
- c. Paquete M: Tiene un costo de \$300.00 M.N. (trescientos pesos 00/100 Moneda Nacional), Incluye la compra de la Tarjeta SIM, envío de la Tarjeta SIM y 1500 (mil quinientos) minutos tiempo aire que el Usuario y/o Suscriptor podrá usar ya sea en llamada de voz, mensajes cortos (sms) o datos;
- d. Paquete L: Tiene un costo de \$500.00 M.N. (quinientos pesos 00/100 Moneda Nacional), Incluye la compra de la Tarjeta SIM, envío de la Tarjeta SIM y 2500 (dos mil quinientos) minutos tiempo aire que el Usuario y/o Suscriptor podrá usar ya sea en llamada de voz, mensajes cortos (sms) o datos;
- e. Paquete XL: Paquete XS: Tiene un costo de \$750.00 M.N. (setecientos cincuenta pesos 00/100 Moneda Nacional), Incluye la compra de la Tarjeta SIM, envío de la

Tarjeta SIM y 4000 (cuatro mil) minutos tiempo aire que el Usuario y/o Suscriptor podrá usar ya sea en llamada de voz, mensajes cortos (sms) o datos.

Los Costos que anteceden están sujetos a cambios sin previo aviso, previo registro ante el IFT, en dichos casos se está a los dispuesto en la cláusula VII de éste Código.

El Usuario y/o Suscriptor podrá hacer el seguimiento de su consumo mediante la aplicación móvil (app) de SIMPATI, así como también podrá consultar el saldo disponible llamando desde su Equipo Terminal al [*], o bien marcando al [*], o bien ingresando a su cuenta desde la página www.simpatimobi.com o acudiendo al Centro de Atención a Usuarios.

C) Cobranza de Servicios:

Los Servicios de SIMPATI serán cobrados por anticipado, mediante el sistema de prepago realizado por el Suscriptor o Usuario ya sea con recarga realizada en un distribuidor, depósito al banco o transferencia interbancaria, pago con Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito.

Entre los bienes y servicios que se pueden pagar de dicha forma se incluyen los siguientes:

- a) Tarjeta SIM
- b) Recargas de saldo
- c) Packs de telefonía.

VI. Contacto SIMPATI: El Usuario podrá contactar a SIMPATI, sujeto a disponibilidad y horarios, por los siguientes medios:

- a) Teléfono: llamando en días hábiles de 8:00 A.M. a 7:00 P.M., al número [01 800 SIM 1234]
- b) Marcación corta desde línea Simpati: [*777]
- c) Mail: ayuda@simpati.mobi
- d) Página web: www.simpatimobi.com

VII. Política de cancelación de servicios

Los Servicios ofrecidos por SIMPATI son de tipo “Pre-pago” por lo tanto sí el Suscriptor desea dar de baja una Línea Telefónica de la que sea titular, el Suscriptor deberá, durante un periodo de 60 (sesenta) días continuos: i) dejar de utilizar dicha Línea Telefónica sin recibir ni originar Servicios en la Línea Telefónica y ii) dejar de recargar saldo; al término de los cuales dicha Línea Telefónica será dada de baja por SIMPATI.

En caso de que el Suscriptor haya adquirido un pre-pago anticipado por 12 (doce) o más meses de servicio o bien no haya consumido los Servicios que incluyen el Pack de telefónica que se hayan adquirido, la cancelación a petición expresa y por escrito del Suscriptor será inmediata. Salvo, en los casos expresamente previstos en el Contrato y/o la legislación aplicable, SIMPATI no reembolsará de ninguna manera y por ninguna circunstancia servicios y/o saldo pre-pagado por el Usuario y/o Suscriptor. En este caso, el Suscriptor deberá presentarse físicamente en un Centro de Atención a

Clientes o bien comunicarse al [01800 7461234] o llamar directamente al [*] desde su Equipo Terminal, identificarse plenamente y solicitar expresamente la baja de su Línea Telefónica.

Para llevar a cabo la petición referida en el párrafo inmediato anterior, el Suscriptor deberá presentarse en un Centro Atención a Clientes, al momento de realizar la solicitud o posterior a la llamada deberá enviar vía correo electrónico a la dirección info@Simpati.mobi los siguientes documentos:

- f) Solicitud de terminación de Contrato Prepago por escrito debidamente firmada en formato PDF; y
- g) Copia de su Identificación oficial (Pasaporte, Cédula Profesional, Credencial de Elector, Cartilla Militar)

El Servicio se terminará totalmente dentro de los 2 (dos) días hábiles contados a partir de que SIMPATI reciba la solicitud y documentos completos y legibles del Suscriptor y se apruebe la cancelación.

VIII. Plazos máximos de procedimientos de solución de aclaraciones, quejas o incidencias, y realización de bonificaciones correspondientes:

A) Aclaraciones:

Los tiempos de respuesta de SIMPATI frente al Usuario o Suscriptor, para aclaraciones no serán mayores a 24 (veinticuatro) horas contadas a partir del momento en que el Usuario o Suscriptor haya solicitado dicha aclaración con el área de atención a clientes, contando con su "TT" o número de reporte generado.

B) Quejas o incidencias:

B.1 Las quejas aplicables a los rubros abajo mencionados serán resueltas en un periodo no mayor a 24 (veinticuatro) horas, posteriores a que el Usuario o Suscriptor informe a SIMPATI, a satisfacción de ésta mediante el servicio de atención a clientes, sobre la incidencia reportada:

- 1) Pérdida, robo o extravío;
- 2) Saldo no aplicado en tiempo;
- 3) Falta de sistema de recarga;
- 4) Promociones no aplicadas;
- 5) Fallas generales del Servicio:
 - a) SMS
 - b) VOZ
 - c) DATOS
- 6) Fallas individuales del servicio:
 - a) SMS
 - b) VOZ
 - c) DATOS
- 7) Cambio de Plan.

B.2 Incidencia masiva con más de 10 (diez) casos en la misma zona: el tiempo de respuesta no será mayor a 7 (siete) horas para la reposición de cualquiera de los siguientes servicios

- a) Campañas y promociones no aplicadas;
- b) Productos o promociones no aplicados,
- c) Servicios modificados;
- d) Solicitud de bajas;
- e) Procesamiento de SMS;
- f) Nuevos planes de pre-pago no aplicados;
- g) Ventas nuevas no reflejadas;
- h) Acceso a aplicativos;
- i) Recargas no aplicadas;
- j) No visualización de servicios habilitados;
- k) Compra de productos y servicios que no se aplicaron;
- l) Suspensión temporal;
- m) Incidencia Masiva asociada;
- n) Servicios Básicos de voz;

B.3 Para los eventos abajo indicados, en caso de ser un caso único (incidencia aislada) el tiempo de respuesta no será mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas para la reposición del Servicio, si la incidencia es general (incidencia masiva con más de 10 (diez) casos) el tiempo de respuesta no será mayor a 12 (doce) horas para la reposición de los siguientes servicios:

- a) Tarifas incorrectas
- b) Procesamiento de llamadas móviles/Cobertura
- c) Buzón de Voz
- d) Internet móvil

B.4 Para los eventos abajo señalados, en caso de ser un caso único (incidencia aislada) el tiempo de respuesta no será mayor a 24 (veinticuatro) horas para la reposición del servicio, si la incidencia es general (incidencia masiva con más de 10 (diez) casos) el tiempo de respuesta no será mayor a 12 (doce) horas para la reposición del servicio.

- a) Activaciones
- b) Portabilidad
- c) Recarga electrónica no aplicada

C) Bonificaciones:

Las bonificaciones aplicables a los rubros abajo mencionados serán aplicadas en un periodo no mayor a 24 (veinticuatro) horas, después de solicitadas por el Usuario Suscriptor, siempre y cuando sean procedentes, mediante el servicio de atención a clientes, y efectivos de forma inmediata para su uso y consulta.

- 1) Perdida, robo o extravío*;
- 2) Saldo no aplicado en tiempo;
- 3) Falta de sistema de recarga;
- 4) Promociones no aplicadas;

- 5) Fallas generales del Servicio:
 - i) SMS
 - ii) VOZ
 - iii) DATOS
- 6) Fallas individuales del Servicio:
 - i) SMS
 - ii) VOZ
 - iii) DATOS

* La bonificación por pérdida robo o extravío, sólo será aplicable si el Suscriptor ha contratado el seguro aplicable con SIMPATI, y una vez que haya acreditado a satisfacción de SIMPATI los hechos y elementos constitutivos del robo, pérdida o extravío, y presente los documentos que se detallen en la póliza de seguro aplicable.

XI. Vigencia

SIMPATI prestará los Servicios a sus Suscriptores y/o Usuarios a partir del momento en que Suscriptor de alta su Línea Telefónica en el sistema de SIMPATI a través de la activación de una Tarjeta SIM, y dichos Servicios se terminarán y se dejarán de proporcionar por SIMPATI en los casos y de acuerdo a las condiciones indicadas en la cláusula VII Política de Cancelación de Servicios.

X. Servicios obligados SIMPATI al Usuario o Suscriptor

El Usuario y/o Suscriptor podrá consultar su saldo de su Línea Telefónica los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, las 24 (veinticuatro) horas de forma gratuita y sin costo de facturación mandado desde su Equipo Terminal al [*777], llamando al área de atención al cliente para el detalle del consumo de lunes a domingo al [01 800 2726 235 (01 800 7461234)] o desde la app de SIMPATI, o a través de la pagina www.simpatimobi.com.

Toda la información recabada del Suscriptor o Usuario, así como el detalle de sus consumos e información personal, se encuentran protegidas de conformidad la Legislación Aplicable en materia de protección de datos personales, y de acuerdo a nuestro "Aviso de Privacidad" mismo que se encuentra disponible para su consulta en la dirección www.simpatimobi.com/legales.

La Portabilidad podrá ser realizada por el Suscriptor sin ninguna exclusión por parte del SIMPATI, con base en legislación vigente y aplicable en materia de telecomunicaciones y radiodifusión. Quedando entendido que el realizar la portabilidad no exentará al Suscriptor de realizar los pagos que adeude.

Para tales efectos el proceso de Portabilidad telefónica en términos de la legislación vigente y aplicable en materia de telecomunicaciones podrá realizarse de lunes a sábado contemplando 24 (veinticuatro) horas como mínimo para poder hacer realizar la Portabilidad, misma que deberá realizarse dentro de un periodo de hasta con 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha en que el Suscriptor realizó la petición correspondiente.

Para realizar la Portabilidad, el Suscriptor deberá enviar a SIMPATI al correo [*] la siguiente documentación:

A) En el caso de personas físicas:

1. Copia de la Identificación oficial vigente del Suscriptor de la Línea Telefónica (INE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, CARTILLA MILITAR);
2. Contactar al Centro de Atención a Clientes y solicitar el inicio de la Portabilidad telefónica, para generar el NIP (clave de autorización de portabilidad).
3. Copia de CURP

B) En el caso de personas morales

1. Identificación oficial vigente del apoderado legal de Suscriptor de la Línea Telefónica a portar, podrá presentar cualquiera de las siguientes:
 - a) Credencial para votar vigente; o
 - b) Cedula profesional; o
 - c) Pasaporte vigente; o
 - d) Cartilla del servicio militar nacional liberada.
2. Copia del poder legal del representante del Suscriptor ;
3. Solicitud de Portabilidad telefónica debidamente llenada y firmada por el representante legal del Suscriptor;
4. Contactar al Centro de Atención a Clientes y solicitar el inicio de la Portabilidad telefónica, para generar el NIP (clave de autorización de Portabilidad) para enviarle el formato pre-llenado con los datos de la cuenta a portar.

Al contar con un esquema únicamente de pre-pago, el Suscriptor cuenta con la libertad que establece la legislación aplicable y vigente en materia de Portabilidad telefónica para poder cambiar de proveedor de servicio, esto no lo excluye de las obligaciones adquiridas previamente con su proveedor de telefonía de compromisos adquiridos previamente, en particular las obligaciones de pago.

Toda modificación, notificación, avisos o cambio en los términos del Contrato se harán conocer al Suscriptor o Usuario mediante los siguientes medios:

- a) Correo certificado; o
- b) Mensajes cortos de texto, a través de su Equipo Terminal; o
- c) A través de medios electrónicos que el Suscriptor haya registrado para tal efecto.

Las bonificaciones, que sean procedentes, derivadas de fallos en el Servicio o cargos indebidos deberán ser solicitados por el Suscriptor o Usuario en el Centro de Atención a Clientes de lunes a domingo al [01 800 746 1234 (01 800 SIM 1234)] o bien llamando desde su Equipo Terminal al [*777] sin costo para el Usuario, conforme a lo establecido en el contrato para su compensación o retribución en el servicio.

En el caso de saldos no utilizados o no consumidos en el esquema de prepago en el periodo de expiración, podrá ser abonado en un periodo no mayor de un año para su consumo, en base a la

fecha de la recarga, lo anterior sin perjuicio de lo establecido en la cláusula VII “Políticas de Cancelación de Servicios” de este Contrato.

SIMPATI se obliga a no ejercer ningún acto de discriminación origen étnico o nacional, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, las condiciones de salud, la religión, las opiniones, las preferencias sexuales, el estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

XI. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

SIMPATI podrá suspender o cancelar y terminar la provisión de los Servicios proporcionados al Suscriptor y/o Usuario sin incurrir en responsabilidad alguna en los siguientes casos:

- a) Porque el equipo del Usuario o Suscriptor no cumpla con los requerimientos técnicos y de homologación señalados por el IFT y/o SIMPATI.;
- b) Por robo o extravío del Equipo Terminal, reportado por el Suscriptor;
- c) Para evitar algún daño de cualesquier índole a SIMPATI por uso indebido de la Línea Telefónica o del Equipo Terminal por parte del Suscriptor;
- d) Por utilizar el Equipo Terminal o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios;
- e) Si el Usuario o Suscriptor comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de SIMPATI y/o de la Secretaría o el IFT;
- f) Por falsedad en la autenticidad en los datos y/o la documentación proporcionada a SIMPATI por el Suscriptor o Usuario;
- g) En todos aquellos casos en los que SIMPATI determine con base en la información con la que cuenta que el Usuario o Suscriptor ha realizado re-originación de llamadas; y
- h) En los demás casos que se deriven de lo pactado en el Contrato, éste Código o bajo la legislación aplicable y vigente.

La suspensión o, en su caso, cancelación y terminación, según sea el caso, del Servicio por cualquier causa señalada anteriormente no autoriza al Suscriptor a incumplir con sus obligaciones de pago de las cantidades que el Suscriptor adeude hasta la fecha de la suspensión o, en su caso, cancelación y terminación.

XII. CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES AL USUARIO.

SIMPATI podrá rescindir el Contrato en forma inmediata y sin necesidad de que medie resolución o declaración judicial, bastando una notificación al Suscriptor o Usuario, si se actualiza alguno de los siguientes supuestos:

- a) Porque el equipo del Usuario o Suscriptor no cumpla con los requerimientos técnicos y de homologación señalados por el IFT y/o SIMPATI;
- b) Para evitar algún daño de cualquier índole a SIMPATI por uso indebido de la Línea Telefónica o del Equipo Terminal por parte del Usuario o Suscriptor;

- c) Por utilizar el Usuario el Equipo Terminal o los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente y aplicable en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a los Servicios;
- d) Si el Usuario o Suscriptor comercializa o revende los Servicios contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de SIMPATI y/o de la Secretaría o el IFT;
- e) Por falsedad en la autenticidad en los datos proporcionados y/o la documentación proporcionada a SIMPATI por el Usuario o el Suscriptor;
- f) En todos aquellos casos en los que SIMPATI determine con base en la información con la que cuenta que el Usuario o el Suscriptor haya o éste realizando re-originación de llamadas;
- g) Porque el Usuario o Suscriptor incumpla con las obligaciones que asume en términos del Contrato así como cualquiera de los términos o condiciones previstos en el mismo;
- h) Si el Suscriptor cede los derechos y/u obligaciones derivados del Contrato, sin la autorización previa y por escrito de SIMPATI;
- i) Si el Suscriptor no cubre todas las cantidades adeudadas a SIMPATI dentro de los 15 (quince) días naturales siguientes a la fecha de suspensión de los Servicios, en términos de lo previsto en el Contrato correspondiente;
- j) En los demás casos que se deriven de lo pactado bajo el Contrato, éste Código y la legislación vigente y aplicable.

El hecho de que SIMPATI rescinda el Contrato no libera al Suscriptor de las obligaciones contraídas y pendientes de cumplimiento derivadas de dicho Contrato y/o los Servicios proporcionados por SIMPATI.

XIII. CAUSALES DE RESCISIÓN IMPUTABLES A SIMPATI.

El Contrato podrá rescindirse por el Suscriptor, en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Si el Usuario o Suscriptor no recibe respuesta por parte de SIMPATI sobre las quejas y/o aclaraciones presentadas en los Centros de Atención a Clientes, en términos de lo pactado bajo el Contrato, en relación con la queja o solicitud de aclaración presentada por el Suscriptor o Usuario; o
- b) Si SIMPATI hace caso omiso a cualquier solicitud presentada por el Usuario o Suscriptor para la prestación de servicios adicionales y/o reajustes a los Servicios principales, siempre y cuando dicha solicitud haya sido formulada por el Usuario o Suscriptor y presentase conforme a lo establecido en el Contrato correspondiente; o

Si SIMPATI no realiza una bonificación que haya sido declarada procedente de acuerdo a lo estipulado en el Contrato correspondiente, dentro del plazo otorgado bajo el Contrato y/o la legislación aplicable, la que sea menor.

XIV. OBLIGACIONES DEL USUARIO.

El Usuario y/o el Suscriptor, sin perjuicio de las demás obligaciones que tenga en virtud del Contrato y la legislación aplicable y vigente, tendrá en otras y sin limitar, las siguientes obligaciones:

- a) Informar a SIMPATI de cualquier cambio de los datos que ha proporcionado y que constan en el Contrato;
- b) Aceptar que SIMPATI pueda hacer una revisión de la capacidad crediticia del Usuario, directamente o a través de terceros, así como a proporcionar la documentación necesaria que corrobore dicha capacidad; y
- c) Usar los Servicios para fines permitidos por la legislación vigente y aplicable. Será responsabilidad del Usuario o Suscriptor el hacer buen uso del Servicio, por lo que deberán sacar a SIMPATI 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 de SIMPATI.

XV. FACTURACIÓN Y PAGOS.

A) Facturación.

Por la prestación de los Servicios objeto del Contrato, el Suscriptor y/o Usuario se obliga a pagar a SIMPATI 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 SIMPATI, previo su registro ante el IFT. En todo caso, el Suscriptor podrá dar por terminado el contrato sujetándose, en su caso, a lo previsto en el Contrato y la cláusula VIII "Políticas de Cancelación de Servicios" de éste Código. El Suscriptor tendrá la obligación de pagar a SIMPATI los costos adeudados que por el uso de los Servicios por el Usuario o Suscriptor fueran facturados por SIMPATI. Es responsabilidad del Usuario o Suscriptor seleccionar los Servicios, (los) productos y planes tarifarios que se adecuen a sus necesidades y requerimientos de consumo, por lo que el uso de cualquier servicio prestado en territorio nacional o en el extranjero está amparado bajo la aceptación de los Términos, y de éste Código, y los costos a pagar en favor de SIMPATI, deberán ser cubiertos por el Usuario o Suscriptor.

B) Forma y Época De Pago

Al ser Servicios bajo la modalidad "pre-pago", el Suscriptor o el Usuario no están obligados a rentas ni plazos forzosos, por lo cual el Usuario y/o Suscriptor para poder hacer uso de los Servicios deberá contar con saldo y/o crédito suficiente en su Línea Telefónica para cubrir los costos de los Servicios de acuerdo a las tarifas vigentes previamente registradas por SIMPATI ante el IFT.

Si por cualquier motivo SIMPATI no solicite el pago en su momento, por concepto de cualquier cantidad por derivada de los Servicios prestados por SIMPATI, esta omisión no deberá considerarse como una no renuncia al derecho de cobro por parte de SIMPATI. SIMPATI remitirá al domicilio o correo electrónico del Suscriptora factura o balance de cuenta relativa al importe de uso de los Servicios. El hecho de que el Suscriptor o Usuario no reciba la factura o el balance de cuenta, no libera al mismo de la obligación de pago de los Servicios dentro del plazo máximo establecido al efecto bajo el Contrato correspondiente, siendo responsabilidad del Usuario solicitar su saldo al Centro de Atención a Clientes, efectuar el pago oportuno del mismo y actualizar los datos de entrega de la factura por cambio de domicilio, así como notificar errores en los datos de la dirección de entrega. El Usuario podrá efectuar sus pagos, recargas y/o abonos de saldo y/o crédito en las formas

y en los comercios, establecimiento y puntos autorizados al efecto por SIMPATI, mismos que están disponibles para su consulta en el sitio de internet de SIMPATI: en www.simpatimobi.com.

XVI. CESION DE DERECHOS

Los derechos y obligaciones que a cargo y/o a favor del Usuario y/o Suscriptor se contienen en el los Términos y este Código son considerados personalísimos, por lo que el Suscriptor no podrá cederlos o traspasarlos sin la previa autorización por escrito de SIMPATI. En caso de que el Suscriptor desee realizar una cesión de los mismos, deberá solicitarlo por escrito firmado y acompañado de una copia de su identificación oficial, haciendo específica referencia a su Línea Telefónica y la cláusula de cesión que en su caso se estipule, e identificándose debidamente quién será el nuevo Suscriptor, el cual, una vez que se determine su idoneidad, se subrogará en los derechos y obligaciones del antiguo Suscriptor.

El procedimiento para realizar la cesión de derechos estipulada en el párrafo inmediato anterior, será como conforme a lo que se estipule en el convenio correspondiente, o en su omisión, de acuerdo al Ley y a la legislación vigente y aplicable.

XVII. CONTROVERSIAS.

Para el caso de que entre SIMPATI y el Suscriptor o Usuario llegara a presentarse cualesquier controversia relacionada con la interpretación y cumplimiento del Contrato y/o los Términos de Uso, las partes acuerdan someterse a las leyes y jurisdicción de los tribunales competentes de la Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos, renunciando tanto SIMPATI como el Suscriptor y/o Usuario a cualquier fuero que pudiera corresponderles por razón de su domicilio, presente o futuro, o por cualquier otra causa. Asimismo, la PROFECO es competente en la vía administrativa para resolver, en caso de presentarse alguna controversia.