



Código de Prácticas Comerciales

1. Visión General.

El Código de Prácticas Comerciales es un documento diseñado para describir los servicios de telecomunicaciones prestados por Balesia Technologies, S.A. de C.V., bajo el nombre comercial de VivaMX que se encuentran autorizados por el Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante, "IFT").

Asimismo, VivaMX es un Operador Móvil Virtual (en adelante, "OMV"), es decir, hace uso de la red de un operador de red mayorista de Altán Redes, S. A. P. I. de C. V., (en adelante Altán), con el fin de ofrecer servicios móviles. En ese sentido, la calidad de estos se encuentra sujeta a las condiciones y características que Altán tenga respecto a su propia red.

2. Objetivo

El presente Código de Prácticas Comerciales servirá de guía a sus Clientes y empleados respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios de telecomunicaciones que ofrece VivaMX al público consumidor; detalla los requerimientos de contratación, las formas de pago y la manera de operación de los puntos de atención de los Clientes.

El presente Código de Prácticas Comerciales solo es de carácter informativo y no contiene obligaciones diversas a las establecidas en los contratos de adhesión firmados por los Clientes.

3. Propósito de VivaMX.

Existimos por nuestros Clientes, por lo cual, nuestro propósito es crear experiencias productivas, divertidas y seguras que mejoren la vida de los mexicanos. Nos consideramos el aliado digital de confianza que se preocupa por conectar a las personas con sus seres queridos y con lo que sucede en el mundo que los rodea.

En VivaMX nos esforzamos por facilitar el acceso a servicios de telefonía e Internet de calidad. Queremos que aquellos que deseen y necesiten estar conectados puedan lograrlo de manera accesible y sencilla.

Nuestro compromiso es brindar soluciones tecnológicas confiables y eficientes que se adapten a las necesidades individuales de cada Cliente. Trabajamos constantemente para brindar un servicio excepcional que fomenta la productividad, el entretenimiento y la seguridad en la vida digital; por eso, facilitamos el acceso a telefonía e Internet para que las personas que lo deseen y necesiten, puedan lograrlo.

4. Derechos de propiedad.

Las marcas y demás derechos de propiedad industrial de VivaMX que se encuentren debidamente registradas o bien, se encuentren en proceso de registro ante el Instituto Mexicano de Propiedad Intelectual, no podrán ser utilizadas por el Cliente sin el consentimiento previo y por escrito de VivaMX.



En ese sentido, no podrán utilizarse las marcas en relación con ningún producto o servicio que no pertenezca a VivaMX, ni en ninguna forma que fuera susceptible de causar confusión entre los Clientes o que pueda menoscabar o desacreditar a VivaMX.

5. Descripción de los servicios.

VivaMX prestará servicios para uso residencial, empresarial o uso personal, las 24 horas del día, los 365 días del año, en condiciones justas, de acuerdo con la autorización del contrato de servicios, sin establecer privilegios ni tratos discriminatorios. De manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los indicadores y parámetros de calidad establecidos por el IFT o, en su caso, los indicadores y parámetros de calidad previstos implícita o contractualmente, que no serán inferiores a lo establecido por el IFT.

Todos los servicios que ofrece VivaMX se encuentran registrados y autorizados por el IFT, los cuales podrán ser consultados en la siguiente página de Internet https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/; los términos y condiciones de los mismos pueden ser revisados por el Cliente en la siguiente página web: www.vivamx.com.mx

Así también, los servicios que actualmente se encuentran disponibles al Cliente, son los siguientes:

- Servicio de telefonía, SMS y datos móviles en modalidades pospago y prepago y el Servicio de Internet en casa a través de las bandas de frecuencia del operador móvil, (en conjunto, “**Servicios**”).

Los servicios anteriormente descritos podrán cambiar o incrementar de tiempo en tiempo y podrán ser vistos a través de nuestros medios de publicidad o a través de la página del Instituto.

Si, de acuerdo con los documentos antes mencionados y/u otros términos aplicables, se comprueba que el uso del servicio prestado por el Cliente es diferente al uso especificado en el contrato o con fines lucrativos, VivaMX tiene el derecho para rescindir el contrato de servicio.

6. Facturación, estados de cuenta y cobranza.

De acuerdo con la elección del Cliente, el pago de la tarifa será prepago o pospago por cualquier servicio comercializado por VivaMX. En modalidad de pospago, el cobro se realizará en los plazos que estén vigentes al tipo de servicio contratado.

VivaMX facilitará al Cliente los datos necesarios para que realice el pago en el estado de cuenta que se le entregará y en la página web o, en su caso, en las oficinas de VivaMX o llamando al número de teléfono *211. Los pagos podrán realizarse a través de los siguientes medios:

- Cargo a tarjeta de crédito domiciliado, transferencia bancaria o en efectivo.
- A través de la cuenta bancaria establecida en la Carátula respectiva.

El Cliente pagará la tarifa mensual con base a la entrega del recibo y/o estado de cuenta, y/o la correspondiente factura de VivaMX según los términos y monto especificado en la carátula del contrato de prestación de servicios y la tarifa de registro.

El estado de cuenta y/o factura reflejará todos los Servicios que el Cliente haya contratado, la cual será realizada con posterioridad a la utilización del servicio de telecomunicaciones prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio de telecomunicaciones o de determinados conceptos.



Asimismo, el estado de cuenta y/o factura contendrá de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados, por lo menos de manera mensual y se dará a través del medio que haya solicitado el Cliente, dentro de los 10 (diez) días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.

7. Contratación de los Servicios.

La comercialización de los servicios VivaMX se realiza a través de un equipo comercial perfectamente capacitado, que se dedica a la venta, distribución y comercialización de los servicios VivaMX, además de brindar servicios de instalación, mantenimiento y atención. La comercialización del servicio y atención al Cliente se puede realizar vía telefónica al número *211 y a través de su sitio web www.vivamx.com.mx que está a disposición de sus Clientes y público en general para atenderlos de manera personalizada.

Los servicios están sujetos a cobertura y a la disponibilidad de los servicios de la red, y pueden contratarse en cualquier momento por el Cliente mediante el Centro de Atención a Clientes; página web con apoyo de un chat de WhatsApp o directamente de la aplicación que se tenga vigente para esos efectos. El Cliente firmará un contrato con VivaMX, el cual está aprobado y registrado por Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), y ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Adicionalmente debe proporcionar sus datos personales: nombre o razón social, identificación oficial, comprobante de domicilio, correo electrónico, RFC y CURP, y otra información especificada en el contrato (si se requiere); si corresponde, informe la dirección donde se instalará el equipo, el método de pago y los elementos de facturación del servicio.

El Cliente será responsable de la manifestación de autenticidad y veracidad de la información y datos personales que facilite a VivaMX al contratar el servicio, si la información y datos personales facilitados por VivaMX son falsos, VivaMX no asumirá ninguna responsabilidad.

7.1 Servicios en modalidad de prepago

El Cliente que contrate servicios de prepago o realice recargas a través de la página web o bien, mediante la aplicación móvil que se tenga vigente, VIVAMX solicitará la información que es necesaria para el uso del servicio, los cuales son:

- Número móvil de VivaMX.
- Nombre del Cliente.
- Correo electrónico.
- Tarjeta de Crédito (TDC).
- Dirección o domicilio.
- Aceptar términos y condiciones.
- El Cliente tiene la opción de dejar su recarga de manera recurrente con cargo a la TDC con la que se hizo el cargo de la recarga.

7.2 Servicios en modalidad pospago

Se requerirá al Cliente la siguiente información porque la naturaleza del servicio exige diversas condiciones para su contratación:

Personas físicas:

- Identificación oficial;



- Comprobante de domicilio;
- TDC o Débito en caso de que el Cliente requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC o Tarjeta de Débito y,
- Forma de Pago Transferencia, Depósito o Efectivo.

Personas morales:

- Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad correspondiente;
- Original de Formato de Autorización de Investigación Crediticia según la empresa;
- Copia del Poder Notarial con facultades para actos de administración suficientes para obligar a la empresa.
- Copia de identificación oficial del Representante Legal;
- Copia del comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 3 meses) y;
- Copia de la cédula de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes.

8. Instalación de los servicios.

Los Servicios se activarán sin ningún costo al momento en que se le indique al Cliente el momento en que podrá insertar la correspondiente SIM a su equipo terminal móvil, dicho equipo deberá contar con las características y condiciones adecuadas para hacer uso de los servicios de telecomunicaciones de VivaMX, tales como:

- Que el software del equipo terminal esté activado.
- Que el equipo esté desbloqueado.
- Que el equipo sea compatible, consultando directamente al Centro de Atención al Cliente y/o por el portal de internet del proveedor.

Asimismo, para la activación del servicio de Internet en Casa, se deberá de atender a lo que señala el Instructivo de Instalación, el cual podrá observarse en el siguiente enlace: <https://vivamx.com.mx>

8.1 Modificación de los Servicios

En cualquier tiempo el Cliente podrá solicitar la modificación de los Servicios originalmente contratados, siempre y cuando el Contrato no se establezca una cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

En todo caso, el Cliente se obliga a cubrir con el saldo pendiente que se encuentre vigente al momento de la solicitud de la modificación respectiva.

En caso de el Cliente, dentro de las ofertas que ofrezca VivaMX contrate su servicio a un plan con Equipo Terminal, queda obligado a cubrir con las mensualidades en su totalidad, ese equipo adquirido, a menos que exista una oferta, promoción o tarifa que permita el cambio junto con el plan del equipo terminal vigente.

8.2 Cambio de Domicilio

Para el caso del servicio Internet en Casa, el Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio siempre y cuando exista viabilidad técnica para dicho efecto, bastando para que esto suceda, que el Cliente se comunique desde su línea VivaMX al *211, para que se realice la gestión necesaria.

En ese sentido, el Cliente se obliga a pagar la tarifa por concepto de cambio de domicilio si es que la misma se encuentra registrada y vigente.



8.3 Reconexión de los Servicios

En el supuesto que VivaMX haya suspendido el Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Cliente o por cualquier actividad que haya realizado el Cliente en contra de las Políticas de Uso Justo del Servicio, este se obliga a pagar la tarifa de reconexión de Servicios que VivaMX tenga registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por concepto de reconexión de Servicios.

Respecto de lo anteriormente comentado, se llevará a cabo el siguiente procedimiento:

- a) Una vez que el Cliente realice el pago correspondiente por lo que hace a la tarifa de reconexión, haya liquidado el adeudo y/o haya cesado a cualquier actividad señalada en las Políticas de Uso Justo, inmediatamente el Cliente podrá solicitar en una de las sucursales de Atención al Cliente o a través de una llamada telefónica al desde su línea VivaMX al *211 para la reconexión respectiva.
- b) Una vez verificado el pago, se realizará la reconexión del Servicio suspendido de forma automática, en un plazo no mayor a los 2 días hábiles siguientes; en caso de que se requiera la presencia física del personal de VivaMX, la reanudación del servicio se realizará en un periodo máximo de 72 (setenta y dos) horas.

9. Niveles de calidad.

VivaMX tiene un compromiso con sus Clientes y con las ofertas que promueve a su público consumidor. Por lo que la calidad en el servicio será la más alta que se encuentre en el momento de que se encuentre utilizando cualquiera de los Servicios de VivaMX.

En ese sentido, VivaMX cumplirá con todos y cada uno de los estándares señalados en la normatividad aplicable a la calidad de los servicios emitida por el IFT, así como también, se dará cualquier tipo de atención en caso de fallas o intermitencias. Para lo cual, se podrá consultar en <https://vivamx.com.mx/> o bien, desde su línea VivaMX al *211.

Por otro lado, y toda vez que nadie se encuentra exento de eventos naturales o del hombre, pueden existir momentos en donde el servicio se puede ver afectado por lo siguiente:

- catástrofes naturales.
- Saturación en la red por conglomeraciones masivas.
- Mantenimiento de la red, adecuaciones y/o mejoras.
- Marchas, protestas u otra actividad del hombre que llegue a afectar la infraestructura de la red, entre otros.

Para dichos efectos, se avisará a los Clientes respecto a las fallas y se dará atención de inmediato para la solución de las fallas respectivas.

10. Atención a Clientes.

Los Clientes del Servicio pueden ponerse en contacto con VivaMX a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico: contacto@vivamx.com.mx
 - Desde su línea VivaMX al *211.



Nuestro Centro de Atención a Clientes se encuentra disponible en caso de que exista alguna circunstancia imprevista, aclaración, sugerencia, reparación o queja las 24 horas del día los 365 días del año.

11. Resolución de conflictos y reporte de fallas.

En el supuesto de que existan fallas o interrupciones en la prestación de los Servicios, el Cliente podrá reportarlas a través de los medios de Atención a Clientes o a través del siguiente correo electrónico contacto@vivamx.com.mx o desde su línea VivaMX al *211 informando el tipo de falla que se presenta.

12. Bonificación

Los descuentos y bonificaciones para el caso de fallas o suspensión en los Servicios se encuentran incluidos en el Contrato, así como en la normatividad aplicable los cuales no serán mayores al 20% del pago actual del servicio interrumpido.

13. Cancelación de los servicios.

La cancelación de los Servicios está sujeta a los términos y condiciones establecidos para tales efectos en el Contrato y dependiendo del servicio de telecomunicaciones contratado.

14. Solución de controversias.

Todo lo relativo a la interpretación, ejecución o cumplimiento de los Contratos celebrados entre VivaMX y sus Clientes, se regirá expresamente conforme a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de la Ciudad de México, así como a las leyes aplicables de la República Mexicana, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que les pueda corresponder debido a sus domicilios presentes o futuros.

Por otro lado, el Cliente previo a acudir ante los Tribunales, puede llevar a cabo el procedimiento de conciliación ante la PROFECO como para la atención de conflictos derivados del Contrato o de la prestación del Servicio.