

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

En **INTERACCION CELULAR S.A. DE C.V** (en adelante **“INTERCEL”**), nuestros usuarios son lo más importante, por lo que estamos comprometidos a brindar Servicios de Alta Calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades, para ello ponemos a su disposición el presente Código de Prácticas Comerciales:

ÍNDICE

1. Objetivo;
2. Servicios que presta **“INTERCEL”**
 - 2.1 Descripción de los servicios;
 - 2.1.1 Datos móviles
 - 2.2 Formas y tiempos de medición, tasación y facturación;
 - 2.3 Procedimientos de cobranza de los servicios;
 - 2.4 Cobertura del servicio;
3. Tarifas;
4. Niveles y compromisos de calidad que se ofrecen en los servicios;
5. Atención al usuario;
 - 5.1 Contacto;
 - 5.2 Plazos máximos para la atención de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas y reparaciones;
 - 5.3 Bonificaciones;
6. Cambios de paquete o servicio;
7. Política de suspensión y cancelación de servicios;
 - 7.1 Suspensión;
 - 7.2 Cancelación.

1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los usuarios de **"INTERCEL"** las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios que sean contratados.

Este Código de Prácticas Comerciales podrá ser consultado por los usuarios de **"INTERCEL"**, en la página web: www.intercel.com.mx

2. SERVICIOS QUE PRESTA "INTERCEL"

Los Servicios de Telecomunicaciones que ofrece **"INTERCEL"** y/o sus marcas, controladas, licenciatarias, filiales o subsidiarias a los contratantes en virtud del Contrato de Adhesión registrado la Procuraduría Federal del Consumidor (en adelante **"PROFECO"**) y de la concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante **"IFT"**) consisten en la prestación de Servicios de Telefonía Móvil para realizar y recibir llamadas, enviar y recibir mensajes de texto o SMS, así como el uso de datos móviles, de conformidad con las tarifas, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el **"IFT"** (**"LOS SERVICIOS"**).

2.1.1 SERVICIOS MÓVILES

Servicio que permite a los usuarios comunicarse mediante voz, VoIP, VoLTE, SMS, video llamada, internet, etc. de manera inalámbrica generalmente a través de teléfonos celulares y/o hotspots móviles.

2.2 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN

"INTERCEL" proporcionará a solicitud del usuario de manera mensual, el servicio de Datos móviles, dependiendo el plan o paquete que el usuario elija.

2.3 PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

"INTERCEL" cobrará por la prestación del servicio de Datos móviles, el monto correspondiente al plan o paquete seleccionado por el usuario.

2.4 COBERTURA DEL SERVICIO

El área de cobertura de los servicios proporcionados por **"INTERCEL"**, podrá ser consultada por los usuarios en la página www.intercel.com.mx

3. TARIFAS

Las tarifas por los planes y paquetes ofrecidos por **"INTERCEL"** podrán ser consultadas en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en www.ift.org.mx o directamente en la página web de **"INTERCEL"** en www.intercel.com.mx

4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS:

“INTERCEL” prestará “LOS SERVICIOS”, conforme a los parámetros de calidad establecidos por el “IFT”, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al usuario la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

“INTERCEL” no es responsable por las interrupciones que se puedan generar por temas climáticos, cortes de energía, vandalismo y actos imprudenciales, sin embargo, cuenta con la infraestructura tecnológica y humana para brindar el soporte y resolver cualquier inconveniente, restableciendo los servicios contratados, en el menor tiempo posible.

5. ATENCIÓN AL USUARIO

5.1 CONTACTO

- a) Teléfonos: 55 89 93 15 10
- b) Para Soporte técnico desde las 09:00 hrs hasta las 18:00 hrs. de lunes a domingo.
- c) Vía Internet a través de la página www.intercel.com.mx
- d) vía correo a través del email contacto@intercel.com.mx

5.2 PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

Para cualquier aclaración, “INTERCEL” lo resolverá a más tardar en 15 días hábiles. Si el usuario no recibe una respuesta a su aclaración en ese plazo, se determinará procedente su aclaración.

5.3 BONIFICACIONES

En caso de que resulte procedente la aclaración, queja o reparación conforme al procedimiento detallado en el punto anterior, “INTERCEL” bonificará al usuario, en los términos del contrato que hubiesen suscrito.

Dicha bonificación se verá reflejada en el estado de cuenta del usuario a más tardar en el ciclo de facturación siguiente, después de reportada la falla.

Las bonificaciones serán aplicables en caso de que:

- i) “INTERCEL” no responda al usuario en un plazo a más tardar de 15 días hábiles a las consultas, aclaraciones y quejas que realice.
- ii) “INTERCEL” incumple con los términos y condiciones del contrato.
- iii) “INTERCEL” incumple con los parámetros de calidad establecidos.

6 CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que existiera algún cambio en el Contrato, las condiciones y/o las tarifas establecidas en la contratación de los servicios, “INTERCEL” informará al usuario a través de su página web y por medio de correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato.

Además, **“INTERCEL”** pondrá a disposición de sus usuarios a través de la página web el contrato modificado para su consulta.

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con los cambios, tendrá derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna para él. En este caso, el usuario deberá solicitar la cancelación del servicio a través de los medios de contacto que **“INTERCEL”** pone a su disposición.

7 POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS

7.1 SUSPENSIÓN

“INTERCEL” podrá suspender la prestación de los servicios al usuario sin responsabilidad alguna cuando:

- i) Para evitar daños o perjuicios a **“INTERCEL”** por el mal uso del servicio, tales como, la actualización de ilícitos, delitos o cuando así sea señalado por resolución u orden judicial o administrativa. En este caso **“INTERCEL”** dará aviso al usuario de la suspensión mediante un correo electrónico.
- ii) Por orden de autoridad competente.
- iii) El usuario comercialice, distribuya o revenda cualquiera de los servicios contratados a **“INTERCEL”**.

“INTERCEL” reanudará los Servicios que se hayan suspendido conforme a los incisos i), ii) y iii) anteriores, de forma inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que diera origen a la misma y en su caso, se realice la solicitud de su restablecimiento, y pago por reconexión.

7.2 CANCELACIÓN

Lo planes o paquetes ofertados por **“INTERCEL”** no se encuentran sujetos a un plazo forzoso, por lo que el usuario podrá cancelar por anticipado en cualquier momento los servicios contratados.

Para tal efecto, el usuario deberá notificar a **“INTERCEL”** la terminación anticipada a través de los medios de contacto antes señalados.

El costo por la instalación de los equipos no es reembolsable en caso de cancelación de los servicios. Los gastos que se generen por el retiro de los equipos no tendrán costo para el usuario.