

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

TELIGENTIA, S.A. DE C.V.

1. SERVICIOS
  - 1.1 DESCRIPCIÓN
  - 1.2 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y FACTURACIÓN
  - 1.2 PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA
2. NIVELES Y COMPROMISO DE CALIDAD
3. ATENCIÓN AL CLIENTE
  - 3.1 CONTACTO
  - 3.2 PROCEDIMIENTO, PLAZOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES.
  - 3.3 BONIFICACIONES
4. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO
5. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS
6. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS

## **1. SERVICIOS QUE PRESTA CIERTO**

CIERTO presta el servicio de telefonía móvil celular (comercialización de capacidad y servicios, telefonía de larga distancia internacional, telefonía móvil, transmisión de datos), en virtud de la Concesión única para uso Comercial, otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 29 de junio de 2016.

### **1.1 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN**

#### **1.1.1 LLAMADAS**

Las llamadas se cobran por tiempo. Se redondean los minutos parciales de uso al siguiente minuto exacto o segundos parciales de uso al siguiente segundo exacto, dependiendo del tipo de tarifa contratada por el Cliente. El tiempo de cobro para una llamada inicia al momento de presionar el botón de llamar en el Equipo del Cliente y la llamada se enlaza, y el tiempo termina al momento de finalizar la conexión. NO se cobran las llamadas no contestadas ni las llamadas que reciba el Cliente. Las tarifas de los servicios se encuentran registradas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

#### **1.1.2 DATOS**

Los Datos serán medidos y cobrados conforme a la capacidad en bytes, kilobytes, megabytes y gigabytes consumidos, NO en minutos. Se cobrará por los servicios de datos cada vez que se inicia sesión de datos móviles en el Equipo del Cliente, éstos datos se redondean en kilobytes y se realiza el cobro de acuerdo a la tarifa que el Cliente tenga contratada.

Es importante tener en cuenta que se cobrará por todos los datos descargados al Equipo del Cliente, incluyendo las sesiones de datos que no hayas iniciado de manera intencional o por transferencias incompletas. Las tarifas de los servicios se encuentran registradas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

#### **1.1.3 MENSAJES DE TEXTO**

Los Mensajes de Texto se cobran por capacidad, por cada 160 caracteres. Cualquier mensaje superior a este número de caracteres se cobrará como dos o más mensajes de texto de acuerdo al número total de caracteres. NO

se cobran los mensajes que recibes, únicamente los que envías. Las tarifas de los servicios se encuentran registradas en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

#### **1.1.4 SERVICIOS ADICIONALES**

CIERTO podrá ofrecer y prestar servicios adicionales en caso de que el Cliente los solicite.

#### **1.2 PROCEDIMIENTO DE COBRANZA**

CIERTO cobra únicamente cuando se utilizan sus servicios, deduciendo la cantidad correspondiente del saldo del Cliente, de acuerdo con los parámetros indicados en el apartado 1.1 de este Código de Prácticas Comerciales. El saldo se puede recargar en los puntos de venta o tiendas de autoservicio indicadas en [www.cierto.com.mx](http://www.cierto.com.mx). Adicionalmente, el estado de cuenta del Cliente está disponible en [www.cierto.com.mx](http://www.cierto.com.mx), donde también podrá obtener facturas sin costo adicional.

### **2. NIVEL Y COMPROMISOS DE CALIDAD**

CIERTO prestará el Servicio conforme a los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al Cliente la prestación del Servicio con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

### **3. ATENCIÓN AL CLIENTE**

#### **3.1 CONTACTO**

- Desde el teléfono celular Cierto del Cliente, marca sin costo las 24 hrs del día: \*SOS (\*767).
- Desde cualquier punto en México
- marca sin costo las 24 horas del día al 01 800 044 5565
- Para Soporte técnico las 24 horas del día:
- Vía internet las 24 horas del día:  
[https://cierto.com.mx:444/Servicio\\_Cliente/Contacto.aspx](https://cierto.com.mx:444/Servicio_Cliente/Contacto.aspx)

#### **3.2 PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES**

Para cualquier aclaración, queja, reparación o reporte de fallas de los Servicios prestados por CIERTO deberás comunicarte de inmediato a los puntos de contacto indicados en el punto

3.1. CIERTO se compromete a dar respuesta a las consultas, aclaraciones y quejas que hagas en un plazo de 15 días hábiles.

### **3.3 BONIFICACIONES**

En caso de que resulte procedente la aclaración, queja o reparación conforme al procedimiento detallado en el punto anterior, se bonificará al Cliente 20% del monto del periodo de afectación. Dicha bonificación se hará dentro de un máximo de 30 días naturales después de reportada la falla.

## **4. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO**

En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio de paquete o servicio, CIERTO informará al Cliente a través de su Página Web y por medio de un Mensaje de Texto al menos 15 días naturales antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Además, CIERTO pondrá a disposición del Cliente a través de la Página Web el contrato modificado para su consulta y entregará al Cliente. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con los cambios, tiene el derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna, contactándose a través de los medios de contacto indicados en el punto 3.1 y, si es el caso, solicitar el reembolso del saldo a favor o el derecho a usarlo hasta que dicho saldo se termine.

## **5. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS**

CIERTO sólo ofrece servicios de prepago, por lo tanto, el Contrato no tiene vencimiento ni plazos forzosos. No obstante lo anterior, el Cliente puede rescindir el contrato en caso de que CIERTO no responda a las consultas conforme al procedimiento indicado en el punto 3.2, en el caso de que CIERTO no realice la bonificación descrita en el punto 3.3, por incumplimiento de CIERTO al contrato o en el caso de que CIERTO no cumpla con la calidad prometida.

## **6. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS**

Para cualquier controversia, Certo se somete para la mediación al Sistema de Atención a Usuarios-Consumidores y Audiencias de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión, de acceso vía web en la dirección [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx) y a través del cual se reciben, gestionan y resuelven las inconformidades de los Usuarios-Consumidores de servicios de telecomunicaciones