



Te acompaña...

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	ANTECEDENTES.....	3
3.	OBJETIVO.....	3
4.	ACRONIMOS Y DEFINICIONES.....	4
5.	SERVICIOS PRESTADOS.....	5
5.1	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.....	5
5.2	SERVICIOS ADICIONALES.....	5
6.	FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN.....	5
6.1	TASACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA.....	6
7.	COBERTURAS.....	7
8.	TARIFAS.....	8
9.	NIVELES Y COMPROMISO DE CALIDAD.....	8
10.	RECARGA.....	8
11.	COMO FUNCIONA ALTCEL.....	8
12.	PORTABILIDAD.....	9
13.	OBLIGACIONES ALTCEL.....	10
14.	OBLIGACIONES DEL USUARIO.....	11
15.	PAGOS.....	11
16.	ESTADOS DE CUENTA.....	12
17.	CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIOS.....	12
18.	SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS SIN RESPONSABILIDAD PARA ALTCEL.....	13
19.	SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS CON RESPONSABILIDAD DE ALTCEL.....	13
20.	RESCISIÓN DEL SERVICIO SIN RESPONSABILIDAD PARA EL USUARIO.....	14
21.	RESCISIÓN DEL SERVICIO SIN RESPONSABILIDAD PARA ALTCEL.....	14
22.	FALLAS DEL SERVICIO.....	15
23.	REANUDACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	15
24.	BONIFICACIONES.....	16
25.	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALE.....	16
26.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN.....	17
27.	INFORMACIÓN DE CONTACTO Y NOTIFICACIONES.....	17

1. INTRODUCCIÓN

Altcel obtiene la autorización para establecer, operar y comercializar servicios de telecomunicaciones, dado que el mercado está en constante desarrollo otorgaremos servicios de voz, mensajería y datos.

Nos posicionamos en el mercado con una plataforma competitiva, por lo que nos comprometemos a proveer servicios de calidad enfocando nuestro diferenciador en la atención brindada al cliente. Del mismo modo, ofertando paquetes más cercanos a lo que nuestros usuarios requieren, servicios que se integraran con base a la funcionalidad disponible en las redes de nuestro habilitador.

2. ANTECEDENTES

Altcel es un MVNO (Operador Móvil Virtual), por lo tanto es una empresa que no posee una red propia, pero cuenta con un gran respaldo tecnológico y la más amplia cobertura a nivel nacional de Telcel, quien es nuestro habilitador de Red. Con la finalidad de atender y de forma general manejar el aprovisionamiento de los servicios, así como dar un manejo integral a la problemáticas del cliente, se cuentan con interfaces necesarias para prestar un servicio de calidad hacia nuestros clientes.

Uno de nuestros valores se centra en brindar un excelente servicio y el mantenernos en constante análisis del mercado nos permitirá elaborar estrategias de nuestros productos más cercanas a las necesidades de nuestros clientes.

3. OBJETIVO

El Código de Prácticas Comerciales, tiene como objetivo informar a los usuarios respecto a las políticas, operaciones y procedimientos aplicados para proveer los servicios prestados por Altcel SAPI de C.V. El presente documento estará disponible con objeto de funcionar como una guía de procedimientos para los usuarios y empleados de Altcel respecto de cualquier consulta, sugerencia, disputa, falla o queja relacionada con la provisión de los servicios, y el cual estará disponible en la página web <https://altcel.com/>.

4. ACRONIMOS Y DEFINICIONES

Centro de Atención Telefónica Altcel :	<p>Servicio de atención telefónica gratuita, que tiene la función de brindar información relevante a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Planes tarifarios, servicios adicionales y servicios promocionales que ofrece Altcel. ➤ Atención a quejas y aclaraciones de los servicios ofrecidos. ➤ Asistencia técnica respecto a utilización de los equipos, del uso de los servicios y configuraciones.
Cobertura:	Son las áreas geográficas del territorio nacional, en donde Altcel cuenta con la infraestructura del habilitador de red para poder brindar el servicio. Esta información podrá consultarla en la página web de Altcel.
Equipo:	Terminal de telecomunicaciones mediante la cual el usuario se conecta a la red con el propósito de tener acceso a los servicios que ofrece Altcel.
Activación:	Es el proceso que se utiliza para que la tarjeta SIM del usuario pueda ser utilizada y pueda disfrutar de los beneficios que desee adquirir.
Planes Tarifarios:	Es la oferta de servicios que Altcel pone a disposición de sus clientes, conforme a los paquetes registrados.
Servicios:	Son conjuntamente los beneficios incluidos en los planes tarifarios.
SIM:	Son pequeñas tarjetas inteligentes que se utilizan en todos los teléfonos móviles. Una tarjeta SIM contiene muchos datos personalizados del suscriptor, como la identidad del usuario, el número de teléfono, los datos de sus contactos.
Prepago:	Esquema de contratación mediante el cual el consumidor paga servicios de telecomunicaciones de manera anticipada a la utilización de los mismos.
IFT:	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Medio de Pago:	Es la forma de pago señalada y elegida por el cliente por medio de la cual se compromete a pagar al proveedor por los servicios contratados.
Portabilidad:	Se refiere a la posibilidad de los suscriptores de conservar su número telefónico independientemente del Operador Móvil que le presta el servicio telefónico. La portabilidad numérica involucra al Usuario Final (quien realiza la solicitud), el operador donante y el nuevo operador receptor, este proceso es regulado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
Numero:	Consta de 10 dígitos que identifica la línea y que se utiliza como numero de marcación con el usuario.
Tarifas:	Son las aplicables a planes tarifarios y servicios disponibles de prepago. Para consultar las tarifas de Altcel puedes hacer a través de su página web.
Rescisión:	Derecho del cliente o del proveedor a terminar el contrato, en virtud de que alguno incumplió con sus obligaciones.
Usuario/Cliente:	Son todas aquellas personas que utilizan los servicios de su proveedor Altcel.

5. SERVICIOS PRESTADOS

El Instituto Federal de Telecomunicaciones otorga la autorización para Altcel SAPI de C.V. el 30 de Junio de 2017, para la comercialización de los servicios móviles de telefonía, mensajes de texto y transmisión de datos.

Altcel garantiza a los usuarios que los servicios ofrecidos se presenten de forma continua, eficiente, sujeto a las condiciones operativas y a los estándares de calidad con los que comercializa la empresa.

5.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Los servicios ofrecidos son en modalidad prepago, por lo que, para adquirirlos deben ser pagados antes de ser utilizados.

Altcel se obliga a prestar sus servicios de manera continua las 24 horas del día durante los 365 días del año. Los servicios serán proporcionados dentro de los parámetros de calidad establecidos por el Instituto, en estricto apego a la Ley y conforme a las tarifas registradas por Altcel ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Se podrá adquirir el servicio en los Centros de Atención Altcel y tiendas autorizadas que Altcel determine, el usuario puede contratar cualquier plan que requiera ya que sólo se cuenta con la modalidad de prepago, todos los planes de servicio ofertados pueden ser consultados en la página de internet o a través de los Centros de Atención.

La activación de los esquemas de cobro es sin costo cuando se trata del primer cambio que realice el usuario. Si el usuario ya realizó un primer cambio del esquema, se le aplicará un costo declarado en las tarifas registradas ante el IFT, disponible en la página.

5.2 SERVICIOS ADICIONALES

En caso de contratación de servicios adicionales por parte del Usuario, Altcel se compromete a prestar dichos servicios de forma continua, uniforme, regular y eficiente de conformidad con lo establecido en la regulación aplicable vigente y dentro de los límites de responsabilidad de Altcel.

6. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN

Altcel maneja en su esquema prepago y paquetes con cobro bajo demanda correspondiente al esquema de cobro seleccionado por el usuario, así como el costo por el envío de la tarjeta SIM cuando así lo requiera.

El pago que realice el usuario dependiendo el plan o paquete seleccionado, incluirá los servicios de llamadas y mensajes ilimitados o con oportunidad de tarifas preferenciales en México, USA y Canadá, y por tiempo real para el resto de los países, los datos de uso sin costo o con oportunidad de tarifas preferenciales dependiendo el esquema de cobro seleccionado por el cliente además de tener acceso a uso sin costo de redes sociales de acuerdo a los beneficios de la recarga realizada y de WhatsApp Ilimitado en la mayoría de los paquetes.

Se cobrará por Minuto las llamadas realizadas a cualquier otro destino que no sea México, de acuerdo al plan o paquete seleccionado que conceda beneficios preferenciales.

- Las llamadas en territorio nacional no se contabilizan o se contabilizan con tarifas preferenciales según el paquete adquirido durante la vigencia contratada.
- Los mensajes de texto son ilimitados para territorio nacional o con cobros con una tarifa preferencial dependiendo el paquete seleccionado por el cliente, y para el resto de los países se cobrarán conforme a las tarifas que se establezcan por Altcel, mismas que podrán ser consultadas en la página.
- Para transmisión de datos, se cobrará de acuerdo al plan que haya seleccionado el cliente, en las tarifas establecidas por Altcel.

Los servicios podrán ser contratados por los usuarios mediante tiendas autorizadas y centros de atención.

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

6.1 TASACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

El cobro por los Servicios solamente aplicará cuando el usuario haga uso de estos. Nuestras tarifas previamente inscritas ante el Registro Público de Concesiones del IFT, se encuentran disponibles en la página de internet o en Oficinas comerciales. Todas nuestras tarifas incluyen el Impuesto al Valor Agregado, cualquier cambio o nuevo impuesto en ley le será cobrado al Usuario.

La modalidad de prepago en el esquema de cobro bajo demanda (tarifa plana), consiste en la recarga de una cantidad de dinero que se transforma en tiempo aire, sólo cobramos por el uso de nuestros servicios, deduciendo la cantidad de saldo conforme se va consumiendo. El cobro de los servicios de voz se realiza por minuto, la tasación de los servicios de mensajes de

texto será por evento y estará limitada a 160 caracteres como máximo por mensaje, el costo para el uso de datos será por megabytes de acuerdo a las tarifas de nuestros planes. El usuario tendrá el beneficio de acceder a niveles de tarifas preferenciales de acuerdo al monto de la recarga realizada a cualquier número en territorio nacional, así como de un costo preferencial para llamadas a Estados Unidos y Canadá cuando se seleccione el esquema de cobro que ofrece este beneficio (se pueden observar en las tarifas aplicables, en la página <https://altcel.com/>). Adicional podrá contar con números frecuentes que tendrán un costo preferencial y/o un número gratis todo destino estando en México conforme a los términos y condiciones, el cual será cobrado de manera retroactiva cuando se supere el tiempo señalado en las tarifas que Altcel designe.

El esquema de paquete prepago recurrente permite activar canastas de servicios de voz y mensajes de texto (SMS) ilimitados, bolsas de datos para: navegación libre y redes sociales además mensajería instantánea (WhatsApp ilimitado) de acuerdo a los beneficios de la recarga realizada. También permite realizar llamadas (voz) a Estados Unidos y Canadá. Los mensajes de texto (SMS) aplican únicamente para México y se podrán consultar en los Esquemas de Cobro de Altcel en la página web. La oferta de planes con diferentes alcances temporales y de servicio pueden ser consultados en la página web, o a través del CAA. Todos los paquetes tienen un alcance de servicio que mantiene una vigencia de acuerdo al esquema seleccionado por el Usuario, los cuales están sujetos a una vigencia en función del plan activado.

Los esquemas de cobro Altcel están disponibles a nivel Nacional para usuarios nuevos y activos en la familia Altcel (Prepago en modalidad tarifa plana y Paquete Prepago recurrente) que soliciten su activación a través de un Centro de Atención Altcel (CAA) o a través de la marcación *282 sin costo desde su Altcel.

Llamadas con destino a Centroamérica, Cuba y Resto del Mundo serán tasadas por minuto debido a que los cargos de liquidación que paga Altcel por dichas llamadas se calculan utilizando el mismo método de tasación.

7. COBERTURAS

Los servicios se presentarán disponibles en zonas de la República Mexicana (Región 1-9) que el IFT autorice. En el mapa de cobertura disponible en la página de internet, se pueden localizar las zonas donde se cuenta con el servicio Altcel. Aunado se cuenta con cobertura en más de 50 países.

8. TARIFAS

Las tarifas de los servicios ofrecidos por Altcel, se encuentran a disposición del público y podrán ser consultadas en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en <http://www.ift.org.mx/> o en la página web de Altcel <https://altcel.com/>.

9. NIVELES Y COMPROMISO DE CALIDAD

Altcel prestará sus servicios de voz, mensajes de texto y transmisión de datos (acceso a internet) conforme a los parámetros de calidad establecidos por el Instituto, de conformidad con la regulación aplicable. Al mismo tiempo se compromete a garantizar la prestación de los servicios que ofrece con un alto nivel de calidad y con ello ganar la confianza de nuestros clientes.

10. RECARGA

Para poder hacer uso de los servicios, el cliente deberá contar con saldo, el cual podrá ser adquirido en centros de atención Altcel (CAA), tiendas autorizadas y en el portal (www.altcel.com/recargas) dentro de la página.

Si la línea permanece sin saldo por más de 60 días esta se moverá a estado vencido y almacenara su saldo, en este estado el cliente podrá recibir llamadas y realizar únicamente llamadas de emergencia, no podrá realizar envíos de SMS y no podrá hacer uso de los servicios de datos móviles. Si a los 90 días de la última recarga no se ha vuelto a recargar, la línea quedara en estado desactivado, si la línea mantiene un saldo monetario recargado este no expirará, hasta concluir un lapso de 180 días.

Finalmente se cuenta con esquemas de bonificaciones promocionales. Estas se aplicarán para los fines que Altcel considere pertinentes. Dentro de este esquema pudieran ser bonificaciones con recargas promocionales que permiten al usuario acceder a llamadas, mensajes y datos que aplican sólo para México. Otro de los esquemas de bonificación disponible, es el uso sin costo de mensajería instantánea (WhatsApp), basada en la política de uso justo.

11. COMO FUNCIONA ALTCEL

El servicio funciona con una SIM (Modulo de Identificación del Suscriptor). Al activarse se identifica en la Red celular con un número llamado MSISDN (Número de Identificación Único

del Suscriptor, que se conoce como número de teléfono móvil) y con este puedes usar los servicios que tengas activos. Las especificaciones con las que viene la SIM harán que funcione solo con la red de Altcel. Te sugerimos adquieras tu SIM en tiendas autorizadas o en nuestros centros de atención que podrás localizar en nuestra página web <https://altcel.com>. También se podrá adquirir la SIM vía Web y Call center.

Para la activación del servicio:

- Sucursal o Centro de Atención Altcel

El ejecutivo solicitará al cliente la lada que requiera para con ello solicitar la pre activación de la SIM, con esto el sistema arrojará el número para que el cliente pueda realizar su primera recarga para activar su servicio.

- Call Center o Vía Web

Al momento de solicitar la SIM el usuario otorgará sus datos para que se le pueda asignar un número con la lada que solicite el cual se podrá consultar en el empaque, de esta manera se hará el envío a la dirección brindada por el cliente con la SIM pre-activada.

- Retail

El cliente adquiere la SIM Altcel a través de un Tienda autorizada.

Para poder usar el servicio, necesitas lo siguiente:

- Insertar la SIM dentro del equipo, según tamaño que le permita (se dispone en todas nuestras tarjetas para tamaño de ranura mini-SIM, micro-SIM y nano-SIM).
- Encender el equipo
- Para activar la SIM Altcel el cliente deberá realizar una primer recarga al número que viene al reverso del empaque.
- Para cualquier duda comunicarse a cualquiera de nuestros medios de contacto.

12. PORTABILIDAD

Es el derecho de todos los usuarios de conservar su número telefónico, fijo o móvil, al cambiarse de empresa proveedora telefónica. Para el usuario que desee portar su actual número al operador móvil Altcel, primero deberá expresar su solicitud de cambio ya sea de manera presencial, a través de medios electrónicos o Call Center, deberá proporcionar una identificación oficial (Se considera la CURP), y el NIP que obtendrá al marcar o enviar un SMS al número 051; este procedimiento deberá realizarse desde el número a portar, también deberá brindar la fecha en que desee realizar la portabilidad (opcional) la cual no deberá ser superior a 5 días hábiles y en un periodo máximo de 24 horas estará recibiendo los servicios que tenemos a su disposición con Altcel.

Desde la entrada en vigor de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el 01 de enero de 2015, todos los teléfonos comercializados en México deben venir desbloqueados. En caso de que su teléfono se encuentre bloqueado el cliente tiene derecho a solicitar a su operador y obtener el desbloqueo del equipo de conformidad con el artículo 191 fracción XI Y XII de la misma Ley.

13. OBLIGACIONES ALTCEL

Estamos comprometidos y obligados a prestar los Servicios de acuerdo al Contrato, la legislación aplicable y los parámetros de calidad establecidos por el IFT. Si el Contrato cambia por la ley, regulación o decisión de una autoridad judicial o administrativa, nosotros informaremos al Usuario de manera oportuna mediante la Página de Internet y por un mensaje de texto al menos 15 días naturales, antes de que suceda el cambio. Si el Cliente no está convencido de los cambios, puede terminar el Contrato dentro de los 15 días siguientes a que entre en vigor las modificaciones; para eso tiene que comunicarse con nosotros y solicitar su reembolso del saldo o utilizarlo hasta que se acabe. Mantendremos actualizadas las tarifas de servicios, así como la Carta de derecho que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley Federal de Protección al Consumidor le garantizan al usuario. Esta carta estará disponible también en nuestra página web.

Para:

- I. Fallas en los Servicios el usuario debe comunicarse rápidamente con nosotros a través de * 282, al 01 800 2 Altcel o en la página web www.altcel.com.
- II. Casos en donde el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, o bien no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, éste debe compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones, en base a la NOM-184-SCFI-2018.

No es responsabilidad de Altcel la información bloqueada por firewall o un filtro de spam, Información perdida por virus o descargas de contenido, datos, texto, imágenes, videos, audio.

14. OBLIGACIONES DEL USUARIO

- El usuario es responsable de utilizar nuestros servicios para su uso personal,
- El usuario se obliga a presentar sus datos personales verdaderos, así como que cuenta con la capacidad legal y económica para poder solventar los servicios que se estipulan con el contrato de adhesión, así como los términos y condiciones que se establecen en dicho contrato.
- Es responsable de efectuar los pagos por la prestación de los servicios contratados.
- Abstenerse de realizar Prácticas Prohibidas en la utilización de los Servicios y a emplearlos sólo para su uso personal.
- En el caso de que el usuario ejerza su derecho de portar el Número Telefónico o Números Telefónicos que haya contratado con Altcel, el usuario se obliga con Altcel, a cumplir con el pago de los cargos que se deriven por la prestación del Servicio al amparo del presente Contrato.
- Cumplir con los requisitos, términos y condiciones de los descuentos y/o promociones ofrecidos por Altcel.
- En caso de Robo o Extravío del Equipo es responsabilidad del usuario realizar el reporte y solicitar la suspensión del servicio y con ello evitar que lo usen ilícitamente, generando cargos indebidos.

15. PAGOS

En virtud de que Altcel presta los Servicios bajo los distintos esquemas de cobro prepago, el usuario deberá pagar por la prestación de los Servicios por adelantado. Cada vez que este utilice los Servicios, Altcel deducirá la cantidad correspondiente de su Saldo o número de Servicios, según el Esquema de Cobro contratado.

El cobro de los Servicios iniciará en el momento en que se inicie la prestación de estos y serán realizados dependiendo del esquema de cobro contratado por el usuario.

Las Tarifas cuando sufran modificación deberán ser previamente registradas ante el IFT. En caso de que exista un cambio en las Tarifas se le dará aviso a los Consumidores, cuando menos con 15 (quince) días naturales de antelación, de cualquier cambio en las condiciones originalmente contratadas. Dicho aviso debe ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

En caso de que el Consumidor se oponga al cambio o la modificación de los términos y condiciones del Contrato de adhesión, si éste se encuentra sujeto a un plazo forzoso, puede:

- a. Exigir el cumplimiento forzoso del contrato bajo las condiciones en que se firmó el mismo;
- b. Solicitar, dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes al aviso contemplado en el presente numeral, la rescisión del Contrato de adhesión sin penalización alguna.

16. ESTADOS DE CUENTA

Los movimientos de los servicios prestados podrán ser consultados a través de la página Web o del CAA. Los estados de cuenta que Altcel expida conforme a lo anterior, incluirán la información siguiente, además de los requisitos señalados por las leyes respectivas:

- La modalidad de contratación,
- Periodo de pago,
- Fecha de pago,
- Número telefónico,
- Datos para consultas y/o aclaraciones,
- Cargos totales desglosados del período, entre otros.

El usuario podrá realizar ante Altcel cualquier aclaración que estime conveniente en relación con el cobro de los Servicios, por medio del Portal o el CAA. En caso de resultar procedente la reclamación, Altcel efectuará la bonificación que corresponda.

En caso de que por cualquier motivo se cancelara o existiera algún cambio en la forma de pago del usuario, deberá informar a Altcel y proporcionar otra forma de pago, aportando los siguientes datos:

- Número de cuenta o Tarjeta, beneficiario y banco, en caso contrario, Altcel estará facultada para proceder a cancelar el Servicio o realizar los cargos correspondientes a la nueva Tarjeta que el usuario le indique o, en su caso, a aquella Tarjeta que el banco emisor de la misma le señale.

El consumidor podrá solicitar su facturar a través de cualquier medio de contacto que Altcel provee en el presente documento.

17. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIOS

El cliente puede realizar un cambio de plan en cualquier momento, para cambiar el plan tarifario debe comunicarse al centro de atención Altcel (CAA) desde su móvil al *282, para que uno de nuestros agentes verifique costos de los cargos relacionados y realice el cambio de

plan, donde puede indicar la fecha en la que requiere hacer el cambio o si desea que se efectúe de manera inmediata.

17.1 CAMBIOS DE DATOS PERSONALES

El usuario podrá realizar cambio y/o actualizaciones en sus datos personales de manera enunciativa más no limitativa. Se consideran datos personales Dirección de correspondencia, nombre completo, teléfono de contacto, correo electrónico. El usuario lo podrá realizar desde su cuenta Altcel en la página de web <https://altcel.com/>.

18. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS SIN RESPONSABILIDAD PARA ALTCEL

Podemos suspender los Servicios, sin responsabilidad, cuando:

- El Usuario nos haya reportado de manera oportuna el robo o extravío de su Tarjeta SIM.
- Hayan pasado más de 60 días sin saldo.
- Falta de pago oportuno de los servicios.
- Para evitar daños o perjuicios por el mal uso de la línea (Consultar política de Uso Justo);
- Por orden de la autoridad.

Altcel reanudará los Servicios que se hayan suspendido conforme a lo anterior de manera inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que dio origen a la misma y en su caso, se realice la solicitud de su restablecimiento.

Para la reanudación de los Servicios tras robo o extravío de la Tarjeta SIM, el Usuario adquirirá una nueva Tarjeta SIM y solicitará su activación. Posteriormente, podrá pedir el cambio de número anterior a la nueva Tarjeta SIM.

19. SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS CON RESPONSABILIDAD DE ALTCEL

Si por causas de Altcel, no se prestan los servicios ofrecidos conforme a lo pactado, el usuario tendrá el derecho a ser compensado con la parte proporcional del servicio no recibido, y se le ofrecerá una bonificación del 20%, por el período de afectación en la prestación de nuestros servicios. Cuando surja este tipo de situaciones, se hará lo necesario para restablecer lo antes posible y evitar el disgusto de nuestros clientes.

20. RESCISIÓN DEL SERVICIO SIN RESPONSABILIDAD PARA EL USUARIO

El Cliente puede rescindir la relación con Altcel, sin responsabilidad en los siguientes casos:

- Cuando Altcel no ejecute la Portabilidad dentro de los plazos establecidos en la normatividad aplicable.
- Mandamiento de autoridad judicial o administrativa competente que expresamente lo exima de la responsabilidad adquirida con Altcel.
- Modificación de los términos y condiciones del Contrato, sin que haya mediado consentimiento por parte del usuario.
- No prestar los Servicios ofrecidos por Altcel en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados conforme a los estándares de calidad previstos en la normatividad aplicable,
- No bonificar al usuario cuando sea procedente, para este beneficio.
- Por cualquier otra causa señalada expresamente por las leyes o normas aplicables a la materia.

21. RESCISIÓN DEL SERVICIO SIN RESPONSABILIDAD PARA ALTCEL

Podemos rescindir el contrato y cancelar cualquier servicio, sin previo aviso, en cualquier momento, siguiendo los términos de la Ley, en caso de que incurra en alguno de los supuestos que se enlistan a continuación:

- Si se proporcionó información falsa o inexacta.
- Si se incurre en acciones que afecten de manera adversa nuestras operaciones,(uso indebido de los servicios).
- En caso de que se haga uso de los servicios en quebrantamiento del contrato de adhesión o la legislación aplicable
- Por disolución o liquidación del usuario cuando se trate de persona moral.
- Por quiebra, suspensión de pagos, concurso mercantil, o declaración de insolvencia del usuario
- Por solicitud del usuario (incluyendo lo relativo a la Portabilidad).
- En cualquier otro caso que implique una violación a el Contrato;
- La terminación del Contrato cuando se actualice alguna de las causales establecidas previamente, no exime al usuario del pago de las cantidades adeudadas, en su caso.

22. FALLAS DEL SERVICIO

En algunos casos se presentan problemas en los cuales Altcel no tiene control y que impiden brindar los servicios en algún momento o lugar en particular, o que puedan afectar la calidad de los servicios. Algunos ejemplos pueden ser las montañas. Edificios altos, túneles, el clima, diseño de sistema eléctrico y el diseño o modelo del equipo, los daños a partes importantes del equipo en un accidente, o la saturación o inestabilidad de la red pública de telecomunicaciones de telefonía móvil. Altcel tomará precauciones que puedan evitar cualquier interrupción, demora o falla en los servicios, en este sentido sólo será responsable según sea fehacientemente comprobado que dichos eventos, son imputables al mismo, si Altcel resulta responsable se obliga a bonificar al cliente.

Ante alguna falla o demora causada por un desastre natural, por caso fortuito o de fuerza mayor que escapen de su control, Altcel no será responsable. Algunos casos pueden ser la falla del suministro de energía eléctrica, actos de guerra, acciones del gobierno, terrorismo, disturbios civiles, escasez, fallas de los Equipos, incluidas las fallas de Internet, de equipos informáticos, de la red de telecomunicaciones u otros equipos relacionados, siempre y cuando, según sea el caso, sean comprobados dichos eventos, o bien, siempre y cuando no sean imputables al Proveedor.

En el evento de suspensiones programadas de los servicios por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar los Servicios, se le informará dicha situación con anticipación a la fecha en la que se llevará a cabo la suspensión a través de mensajes de texto (SMS) indicándote fecha, hora de inicio y hora de finalización de la ventana de mantenimiento y en caso de incumplimiento te compensaremos y bonificaremos el tiempo en que haya durado la interrupción del servicio.

23. REANUDACIÓN DE LOS SERVICIOS

La reanudación de los servicios interrumpidos se efectuará sin mayores requisitos, de manera inmediata, siempre y cuando el usuario cuente con saldo suficiente para la utilización de los servicios.

24. BONIFICACIONES

En caso de suspensión generalizada del Servicio, el usuario tendrá derecho a una compensación proporcional correspondiente a los Servicios que se dejaron de prestar, contados a partir del inicio de dicha falla y durante el tiempo que dure la interrupción.

Cuando se suspenda el Servicio por un tiempo mayor a 72 horas consecutivas después de haber sido reportada la falla o suspensión Altcel otorgará al usuario una bonificación de al menos 20% (veinte por ciento) de la compensación señalada en el párrafo precedente.

No se considerará como interrupción de los Servicios la derivada de trabajos de mantenimiento conforme a la Cláusula siguiente.

No serán bonificables en ningún caso:

- I. La interrupción de los Servicios por factores de caso fortuito o fuerza mayor por un período menor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas,
- II. Los periodos de falla causados por remover la Tarjeta SIM o cuando el Equipo no se encuentre en condiciones óptimas de funcionamiento,
- III. Cuando medie una concentración inusual de usuarios en una radio base o conjunto de radio bases.

25. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALE

Para efectos de lo que dispone la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su reglamento y demás normatividad aplicable, los datos personales que el usuario entregue a Altcel, serán protegidos y tratados conforme al Aviso de Privacidad que se encuentra en la página web <https://altcel.com/>.

Altcel podrá realizar cambios o actualizaciones a su Aviso de Privacidad, mismos que podrán ser consultadas a través de la página.

En caso de que el Usuario desee ejercer sus “DERECHOS ARCO”, lo hará a través de la página web dentro del aviso de privacidad.

26. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN

El usuario podrá realizar cualquier consulta, reclamación y/o queja en el CAA o mediante el Portal las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año. Altcel se obliga a atender dichas solicitudes en un lapso no mayor a 24 (veinticuatro) horas.

27. INFORMACIÓN DE CONTACTO Y NOTIFICACIONES.

Altcel pone a disposición de los usuarios los siguientes medios de contacto:

- Desde el Teléfono móvil ALTCEL al *282 sin costo en un horario de 09:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Sábados.
- Desde Cualquier teléfono móvil en México marca sin costo al 01 800 2 ALTCEL, en un horario de 09:00 a 18:00 hrs. de Lunes a Sábados.
- Vía correo electrónico en: contacto@altcel.com las 24 horas del día,
- Desde La página web en <https://altcel.com/> las 24 horas del día.
- Por carta en calle montes Urales número 754, piso 3, col. Lomas de Chapultepec, Miguel Hidalgo, ciudad de México, C.P. 11000.

El Servicio de atención al consumidor es gratuito y se otorgará respuesta tan pronto como nos sea posible. Nosotros te notificaremos cuando sea necesario con mensajes de texto en tu Equipo y/o notificaciones por medios electrónicos.

Términos y condiciones de la prestación de los servicios que ofrece Altcel, se encuentran disponibles para consulta del usuario en la página de internet <https://altcel.com/>.