

## CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

### 1. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Prácticas Comerciales, tiene como objetivo describir los servicios de telecomunicaciones que ofrece y comercializa **LÍDER EN PREPAGO, S.A. de C.V.**, bajo el nombre comercial **BIEN CEL**, en su carácter de Operador Móvil Virtual, al amparo del Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el 27 de abril de 2021.

Este documento sirve de guía para nuestros usuarios o posibles clientes para que conozcan los derechos de los usuarios derivados de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como más a detalle los servicios de telecomunicaciones que ofrece y comercializa **BIEN CEL**, y todos los procedimientos de atención a clientes, incluyendo aquellos relativos a aclaraciones, reportes de fallas, cancelaciones, bonificaciones, reembolsos y forma de tasación. Adicionalmente se detallan las prácticas comerciales, los requerimientos de contratación, las formas de pago y la disponibilidad de los servicios.

Asimismo, en este documento se puede consultar la información que se establece en el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.

### 2. ANTECEDENTES.

**LÍDER EN PREPAGO, S.A. de C.V.**, es una sociedad mercantil válidamente constituida, organizada y existente de conformidad con las leyes de México, según consta en la escritura pública número 35,954 de fecha 08 de agosto de 2013, pasada ante la fe de la Licenciada Marlen Salas Villicaña, Notario Interino de la Notaría Pública número 69 del Estado de México, actuando en el protocolo de su titular Licenciado José Víctor Reynoso Pablos e inscrita en el Registro Público de la Propiedad y el Comercio bajo el Folio Mercantil Electrónico número 559-3 de fecha 29 de agosto del 2013.

### 3. TÉRMINOS DEFINIDOS Y USO DE EXPRESIONES

Las siguientes definiciones se agregan para un mejor entendimiento del proceso de contratación de los servicios que presta **BIEN CEL**, los cuales se pueden abreviar y tener una referencia para el Cliente.

- a) **"Altán"** Es la empresa mexicana Altán Redes, S.A.P.I. de C.V., concesionaria, responsable de diseñar, desplegar, operar y comercializar la Red Compartida en México y presta los servicios mayoristas a **BIEN CEL**.

**"Autoridad Gubernamental"** significa cualquier autoridad, dependencia, órgano, organismo o cualquier otra entidad perteneciente a los poderes ejecutivo, legislativo o judicial, o bien cualquier organismo autónomo, empresa productiva del Estado, ya sea en los ámbitos federal,

- a) estatal o municipal, incluyendo a la administración pública centralizada y paraestatal, comisiones, órganos, organismos, instituciones o cualquier otra entidad que ejerza facultades o funciones ejecutivas, legislativas, judiciales, fiscales, reguladoras o administrativas, correspondientes al gobierno de que se trate y tenga jurisdicción o competencia sobre el asunto del que se ocupe.
- b) **“Autorización”** Es el Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en favor de LÍDER EN PREPAGO, S.A. de C.V., el 27 de abril de 2021.
- c) **“Cliente”** Es la persona física o moral que suscribe el Contrato con BIEN CEL.
- d) **“Código”** Es el Código de Prácticas Comerciales que será aplicable en forma supletoria al Contrato, en lo que no prevea este último. Las Partes convienen que este Código podrá modificarse de tiempo en tiempo por BIEN CEL para efecto de su actualización.
- e) **“Contrato”** Es el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor e inscrito en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el cual suscribe BIEN CEL con el Cliente.
- f) **“Disposiciones Legales”** Comprende las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y/o cualquier, código, ley, reglamento, decreto, acuerdo, lineamiento, criterio, regla, circular, norma mexicana, norma oficial mexicana o cualquier otra norma, resolución, acuerdo, criterio, opinión o autorización, emitido por cualquier autoridad legislativa o administrativa, o bien, cualquier medida, suspensión, resolución, orden, decreto o auto, emitido por cualquier Autoridad Gubernamental, de aplicación general y/o particular vigente en México, de acuerdo con las reglas de validez y prelación de las normas en los Estados Unidos Mexicanos.
- g) **“Equipo Terminal”** Es el equipo necesario para que el Usuario reciba el Servicio que se especifica en el Contrato, el cual deberá estar debidamente homologado por el IFT.
- h) **“Establecimiento”** Son los domicilios de las sucursales de BIEN CEL para la atención a los Clientes, cuyos domicilios se precisan en la página de internet [www.biencel.mx](http://www.biencel.mx).
- i) **“Fuerza Mayor”** y/o **“Caso Fortuito”** Para efectos del Contrato, firmado entre el Cliente y BIEN CEL, significa cualquier suceso de la naturaleza o del hombre que sobrevenga y que no sea imputable al deudor de la obligación de que se trate bajo este Contrato, imprevisible o que si bien previsible, resulte inevitable, insuperable y/o irresistible, no obstante haber actuado el deudor con la diligencia debida para vi que exija la naturaleza de dicha obligación, y que exista una relación de causalidad entre dicho suceso y la imposibilidad física absoluta para cumplir dicha obligación. Se entiende en ambos casos una excluyente de responsabilidad para el deudor de la obligación.
- j) **“IFT”** Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- k) **“Operador Móvil Virtual”** Es el autorizado que presta, comercializa o revende servicios móviles o capacidades que previamente haya contratado con algún concesionario mayorista móvil.
- l) **“Orden de Servicio”** Es el documento que elabora personal de BIEN CEL para la contratación de los Servicios.

- a) **"Parámetro de Calidad"** Es la medida objetiva y comparable de la calidad de Servicio entregada a los Usuarios, la cual está relacionada principalmente con el Servicio y sus características independientemente de la Tecnología de Acceso.
- b) **"Parte"** Significa indistintamente el Cliente o BIEN CEL.
- c) **"Partes"** Significa conjuntamente el Cliente y BIEN CEL.
- d) **"Plan"** Se refiere al esquema comercial en que se ofrecen y prestan los Servicios, pudiendo ser en la modalidad de prepago o pospago.
- e) **"Portabilidad"** Es el derecho que tiene el Usuario de cambiar de proveedor del servicio de Telefonía Móvil conservando su mismo número telefónico.
- f) **"Pospago"** Es el esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga el Servicio de manera posterior a la utilización de éste.
- g) **"Prepago"** Es el esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga el Servicio de manera anticipada a la utilización de éste.
- h) **"Profeco"** Es la Procuraduría Federal del Consumidor.
- i) **"Red Mayorista"** Es la red pública de telecomunicaciones de Altán, destinada exclusivamente a comercializar capacidad, infraestructura o servicios de telecomunicaciones al mayoreo a otros concesionarios o comercializadores.
- j) **"Renta Mensual"** Es el cargo de tracto sucesivo, a favor de BIEN CEL, por la prestación de Servicios de Telecomunicaciones, derivado de las Tarifas.
- k) **"Servicios"** Se refiere indistintamente a cualquiera de los servicios de telecomunicaciones que comercializa BIEN CEL, los cuales son Telefonía Móvil, Mensajes Cortos de Texto conocidos como "SMS" y datos, así como el servicio de internet móvil.
- l) **"Servicio Móvil"** Significa el servicio de telecomunicaciones prestados al Usuario, el cual se brinda por los concesionarios del servicio móvil
- m) **"BIEN CEL"** Significa LÍDER EN PREPAGO, S. A. de C.V.
- n) **"Tarifas"** Son los cargos que debe pagar el Usuario por el Servicio, conforme al Plan contratado por el Usuario. Dichas tarifas deberán estar registradas ante el IFT y podrán ser consultadas en la página de internet de BIEN CEL.
- o) **"Usuario"** Es la persona física o moral que suscribe el Contrato de servicios con BIEN CEL.

## 1. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

BIEN CEL está en posibilidad legal de prestar los servicios de telecomunicaciones, de conformidad con la Autorización. Al amparo de la cual es un Operador Móvil Virtual que presta directamente al Usuario los servicios móviles adquiridos de Altán.

## 2. PRECIOS Y TARIFAS.

Las Tarifas, los Planes y promociones de BIEN CEL, así como sus condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el Usuario en la página de internet <https://www.biencel.mx>. También, podrán consultarse en el Establecimiento.

Los Formatos Simplificados de las Tarifas serán descargables desde la página de internet y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT.

En la página de internet se encuentra un apartado de Tarifas para que el Usuario pueda descargar y consultar los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada Plan que comercializa BIEN CEL.

El Cliente deberá pagar todos los impuestos que le sean aplicables en virtud de la prestación de los Servicios.

## **1. COBERTURA DEL SERVICIO.**

La Cobertura del Servicio que ofrece BIEN CEL podrá ser consultada por el Usuario en la Página <https://www.biencel.mx> y en el Establecimiento.

BIEN CEL prestará el Servicio dentro del área de Cobertura Garantizada que tenga Altán, quién es la que le provea la capacidad del Servicio de manera estable y en condiciones de acceso equitativo y de acuerdo con lo establecido en los Lineamientos de Calidad emitidos por el IFT.

Los mapas de cobertura del Servicio pueden consultarse en la Página Web <https://www.biencel.mx>

## **2. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.**

BIEN CEL ofrece los Servicios con base en los términos y condiciones que se establecen en el presente Código, así como en el Contrato que se encuentra debidamente aprobado y registrado por la Profeco e inscrito en el Registro Público de Concesiones del IFT y conforme a los precios vigentes de la tarifa registrada por BIEN CEL ante el IFT.

BIEN CEL en cumplimiento a diversas disposiciones legales, como la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Código Fiscal de la Federación, entre otras, tiene la obligación de solicitar a los Clientes, documentación e información que acredite la identidad de los contratantes como el nombre o razón social, domicilio, Registro Federal de Contribuyentes e identificación oficial vigente, escritura donde obre el poder del representante legal, entre otros datos que se indican en el Contrato. Así como cualquier otro dato de identificación que en el futuro se llegue a solicitar legalmente.

BIEN CEL se reserva el derecho de realizar un estudio de crédito al Cliente. Para estos efectos, el Cliente al momento de la contratación, autoriza a BIEN CEL para que solicite información relacionada con el historial de crédito del Cliente al Buró de Crédito o a cualquier otra Institución de Información Crediticia. Asimismo, BIEN CEL se reserva el derecho de rechazar, a su entera

discreción y con base en lo establecido en el presente Código, la Orden de Servicio de un Cliente o solicitar una garantía de crédito.

## 1. CAMBIO DE DOMICILIO DEL CLIENTE.

En el caso de que el Cliente cambie de domicilio, ya sea fiscal o el señalado para el envío de la factura, deberá notificarlo, por escrito, a BIEN CEL con 30 días calendario de anticipación, en caso contrario la factura se le continuará enviando al domicilio que se tenga registrado.

BIEN CEL podrá enviar la factura de manera digital al correo electrónico que haya proporcionado el Cliente.

## 2. FACTURACIÓN, PAGOS Y COBRANZA.

Facturación.

El Cliente se obliga a pagar por la prestación de los Servicios las cantidades que se indican en las Órdenes de Servicio.

Los servicios se facturarán por mensualidades anticipadas. Los casos de meses incompletos considerarán los días efectivos de servicio.

Forma de pago.

**Pago en Efectivo.** – El Cliente podrá optar por realizar el pago de su factura mediante el pago en efectivo o cheque, en los Puntos de Venta Autorizados por BIEN CEL, o en las redes de sucursales bancarias autorizadas mediante referencia, así como en diversos establecimientos comerciales que se encuentran autorizados por BIEN CEL para recibir dichos pagos, mediante la presentación de la factura. La red de instituciones bancarias autorizadas siguientes:

**BBVA, HSBC, Santander, Banorte, Inbursa, Bajío, Banco Azteca.**

Y los siguientes establecimientos comerciales:

**OXXO, Walmart, Samborns, SEARS, MEGA, Woolworth, Extra, Farmacia Guadalajara, Farmacias del Ahorro**

En caso de que realices tu pago con cheque y éste sea devuelto por parte de la institución bancaria respectiva, además de quedar obligado al pago inmediato del monto de la factura adeudada, deberás cubrir adicionalmente a BIEN CEL el 20% (veinte por ciento) del monto del cheque devuelto, más el Impuesto al Valor Agregado correspondiente, por concepto de pena

convencional, de tal manera que BIEN CEL pueda sufragar los gastos y comisiones que las instituciones bancarias cobran por dichas acciones.

**Cargo automático a Tarjetas de Crédito aceptadas por BIEN CEL.** Para estos efectos deberás proporcionar a BIEN CEL los datos de la tarjeta de crédito de las instituciones crediticias (Visa, Master Card o American Express\*) a la cual deseas que dichos cargos se realicen y, deberás otorgar autorización expresa para que BIEN CEL realice dichos cargos de manera mensual. Bajo esta opción es responsabilidad del Cliente contar en todo momento con el crédito suficiente para cubrir los cargos correspondientes, por lo que en caso de que BIEN CEL intente realizar dichos cargos y la institución de crédito o bancaria los rechace por falta de crédito, o porque la tarjeta fue cancelada o sustituida se considerará como falta de pago imputable y por lo tanto deberás cubrir de inmediato el monto adeudado, proporcionando otra tarjeta de crédito como medio de pago o utilizando cualquier otra forma de pago que BIEN CEL tenga disponible.

\* La incorporación y aceptación de la tarjeta está en función de las políticas de uso de su banco emisor

**Mediante cargo recurrente a una cuenta de cheques, o tarjeta de débito (Domiciliación).** Para solicitar la domiciliación de tu línea móvil a tu cuenta de cheques o tarjeta de débito\*\*. Para el caso de domiciliación de cuenta de cheques, deberás acudir a un Centro de Atención y mostrar un estado de cuenta donde se refleje tu CLABE interbancaria o bien si decides pagar mediante tarjeta de débito deberás mostrarla para solicitar la aprobación bancaria respectiva, los bancos que podrás realizar este tipo de pago son los siguientes:

**BBVA, HSBC, Santander, Banorte, Inbursa, Bajío, Banco Azteca.**

Los servicios podrán ser pagados en términos del contrato en pesos mexicanos.

Cobranza.

No existirá alguna penalización por gestión de cobranza, sin embargo, por falta de pago la línea quedará suspendida hasta pronto pago.

Las transacciones dentro del sitio se llevarán a cabo mediante la pasarela de pagos de Openpay

## 1. POLÍTICAS DE TERMINACIÓN.

El Cliente y BIEN CEL podrán dar por terminado el Contrato por cualquiera de las causas admitidas por las Disposiciones Legales aplicables o por los acuerdos establecidos en el contrato.

En el caso de que el Cliente de por terminada una o varias Órdenes de Servicio, aplicarán las penalizaciones por cancelación anticipada conforme se haya establecido en el Contrato.

## 1. DESEMPEÑO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

BIEN CEL comprometerá la disponibilidad del Servicio de acuerdo con lo que se establezca en el Contrato, según sea aplicable al Servicio de que se trate. No obstante, lo anterior, garantizará a los Usuarios que los Servicios se presten de forma continua y eficiente, cumpliendo con las formas y tiempos de medición y tasación de conformidad con lo que resulte aplicable de la Oferta de Referencia de ALTÁN (concesionaria de quien se comercializan los Servicios), así como los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil aprobado por el IFT o cualquier otra disposición que los modifique o sustituya.

## 2. REPORTE DE FALLAS.

Si existiera alguna falla técnica del servicio se pone a disposición el siguiente número 800-324-00-00 y el correo electrónico [atencionclientes@biencel.com](mailto:atencionclientes@biencel.com) o en algún Establecimiento disponible en [www.biencel.mx](http://www.biencel.mx)

## 3. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Para la contratación de los Servicios, por parte de Usuarios con discapacidad, BIENCEL pone disponible en su página en <https://www.biencel.mx>, herramientas para visualizar la información y, también pondrá a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los Servicios y los planes que ofrecen.

## 4. BONIFICACIÓN Y REEMBOLSO.

El Cliente tendrá derecho a una bonificación o reembolso en los siguientes casos:

- 1.- Por falla en el Servicio por más de 48 hrs., tratándose de Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito se reembolsará el 20% de la cuota mensual.
- 2.- Se bonificará el 20% de la cuota mensual por cobro indebido al Cliente.

Ambos beneficios se realizarán al siguiente corte corriente y se verá reflejado en su estado de cuenta.

## 5. ATENCIÓN A CLIENTES Y QUEJAS.

BIEN CEL tiene como objetivo trabajar con todo su esfuerzo para lograr de manera eficiente y eficaz, los compromisos de calidad así acordados con sus clientes, para lo cual ha establecido una serie de procesos que regulan la operación de sus servicios, y pretende establecer de forma clara la relación con sus clientes.

Así mismo, BIEN CEL ofrece a sus clientes un trato amable en atención a los requerimientos de sus clientes, pues considera que es la base de una relación sana y productiva.

No obstante, lo anterior, si el Cliente detectara alguna desviación en la calidad de la atención o la calidad de servicios, el Cliente tiene la opción de canalizar sus quejas, sugerencias, recomendaciones u observaciones en relación con los servicios recibidos, mediante el proceso de Atención a Clientes que de común acuerdo establezca con BIEN CEL.

La retroalimentación de los clientes es muy importante pues sumado a las métricas de calidad, permite establecer un ciclo de mejora continua, de manera que se pueden establecer modificaciones a los procesos o bien proyectos específicos que permitan lograr una mejor experiencia e incrementar la satisfacción de sus clientes.

Cualquier notificación, queja, aviso y/o comunicación relacionada con los servicios prestados por BIEN CEL, deberán ser dirigidas a cualquiera de los siguientes medios:

- Número telefónico 800-324-00-00, los 7 días de la semana, en un horario de lunes a domingo de 8:00 a 18:00hrs.
- Correo electrónico: soporte@biencel.mx que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Para información comercial dirigirse al correo electrónico: javier.maci@recargamax.com

BIEN CEL dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera el Usuario, de acuerdo con lo establecido en este Código y en el Contrato.

Al levantar el reporte, asignará y dará al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por el IFT. BIEN CEL dará respuesta al Usuario en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y/o en este Código.

## 1. PORTABILIDAD.

La portabilidad es un derecho de los Usuarios para conservar el mismo número telefónico, en caso de cambiarse de prestador de servicios de telefonía de manera gratuita y dentro de un plazo de 24 horas contadas a partir del ingreso de la solicitud en el sistema, siempre y cuando éste se ingrese entre las 11:00 hrs. y las 17:00 hrs. en días hábiles, debido a que las solicitudes

presentadas en horario posterior se considerarán como ingresadas a las 11:00 del día hábil siguiente.

## **1. PRINCIPIOS DE NO DISCRMINACIÓN.**

BIEN CEL tiene como objetivo operar bajo los lineamientos universales de igualdad, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Así mismo, BIEN CEL establece que la relación con sus clientes debe fundamentarse en los principios de objetividad, justicia e imparcialidad, y que esto debe ser recíproco en la relación con sus clientes.

## **18. CAMBIO DE PLAN DEL SERVICIO.**

En caso de que el Usuario quiera cambiar el Plan contratado, para disfrutar de una mayor cantidad de gigas disponibles o tener una tarifa mensual más acorde a sus necesidades, podrá cambiar de Plan, siempre y cuando:

- Esté al corriente en sus pagos, es decir no tenga ningún adeudo.
- Permanezca por lo menos, un mes o un Corte de Facturación con el Plan inicialmente contratado.

La solicitud de cambio de Plan no tendrá costo y la duración de este trámite es al finalizar el Plan Anterior del Servicio.

## **19. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES**

BIEN CEL tratará los datos personales con apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Protección de Particulares, su reglamento, y conforme al aviso de privacidad publicado en <http://www.bien cel.mx>

## **20.-ENTREGA DEL EQUIPO:**

El equipo que sea adquirido en tienda se entregará nuevo en caja sellada y el cliente será quien abra el equipo para revisar que se encuentra completo y funcionando; el equipo tendrá una garantía con la marca de un año.

## **21.-ACTIVACIÓN DEL SERVICIO:**

La activación del servicio correrá a cargo de BIEN CEL, en el momento de la contratación se entregará la línea con servicio activo.

## **22.- ESQUEMA DE PREPAGO:**

El esquema de PREPAGO, es decir se va a pagar el servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de RECARGAS que realice el suscriptor, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que el PROVEEDOR inicie la prestación del servicio.

## **23.- ESQUEMA DE POSPAGO:**

El esquema de POSPAGO, es decir se va a pagar el servicio de manera posterior a utilizarlo. Cualquier cargo por el SERVICIO comienza a partir de la fecha en la que efectivamente el PROVEEDOR inicie la prestación del SERVICIO.

## **24.- RECARGAS:**

Las recargas que realice el usuario podrá hacer en los establecimientos autorizados por BIENCEL, las recargas podrán ser de:

\$30 con vigencia de 3 días y 2,000MB

\$50 con vigencia de 7 días y 5,000MB

\$120 con vigencia de 15 días y 10,000MB