



DOCUMENTACIÓN LEGAL

En este documento puedes encontrar:

Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia

Políticas de Uso Justo

Términos y Condiciones

Contrato de Adhesión PROFECO

Código de Prácticas Comerciales

Aviso de privacidad

Carta de Derechos Mínimos de Usuario

Tarifas Registradas



SME0006158X0
SPEEDNET DE MÉXICO S.A. DE C.V.
Emiliano Zapata No. 208, Col. Emiliano Zapata
San Mateo Atenco, Estado de México.
C.P. 52110
Tel. 55-8526-4040 WhatsApp. 729-611-8713



COLABORACIÓN CON LA JUSTICIA.

Departamento Responsable: Departamento Legal

Datos de Contacto: Domicilio: Emiliano Zapata No. 208, Colonia Emiliano Zapata, San Mateo Atenco, Estado de México. C.P. 52110.

Correo Electrónico: colaboracion@sfon.mx

Teléfono: +52 (55) 8526 4040

Para solicitudes de información:
colaboracion@sfon.mx

Autoridades Facultadas, favor de contactar a nuestro Departamento Responsable para acreditar a sus autoridades designadas.

Concesionaria: Altan Redes, S.A.P.I de C.V.



SME0006158X0
SPEEDNET DE MÉXICO S.A. DE C.V.
Emiliano Zapata No. 208, Col. Emiliano Zapata
San Mateo Atenco, Estado de México.
C.P. 52110
Tel. 55-8526-4040 WhatsApp. 729-611-8713



POLÍTICA DE USO JUSTO (PUJ)

El presente documento se emite con la finalidad de que los Usuarios Speednet puedan tener conocimiento de las condiciones de uso de los servicios que hayan adquirido. En el entendido de que las ofertas comerciales y paquetes de beneficios que ofrece Speednet al público consumidor, tienen medidas que se deberán de cumplir a fin de que exista una mejor experiencia en el servicio.

1. RED

La red que utiliza Speednet para ofrecer sus servicios de telecomunicaciones es la banda de 700MHz, la cual se encuentra asignada a Altan Redes y que, a su vez, la ofrece a diversos operadores de servicios móviles mediante la Red Compartida.

A través de dicha banda se pueden ofrecer servicios 4G y 4.5G a Nivel Nacional, lo que se traduce en una conectividad de excelente calidad y velocidad de transmisión de datos sujeto al estándar mínimo requerido, lo que permitirá que los Usuarios de Speednet puedan tener las mejores experiencias en calidad y velocidad en las actividades que estén realizando.

Para ver las zonas geográficas y cobertura de Speednet (SFON), por favor visita: sfon.mx

2. VELOCIDADES DE TRANSMISIÓN DE DATOS

Las velocidades de transmisión en el servicio de datos varían dependiendo de la infraestructura, la cantidad de dispositivos conectados en el mismo momento a la red, la ubicación geográfica o bien, por causas no imputables a Speednet, tales como casos fortuitos (incendios, manifestaciones, huelgas, entre otros) y/o fuerza mayor (lluvias, granizo, terremotos, entre otros).

No obstante, los servicios que Speednet ofrece cuenta con las mayores velocidades de transmisión que la tecnología ofrece hoy en día en condiciones óptimas para su provisión.

3. LIMITANTES

Los paquetes de beneficios que actualmente ofrece Speednet contienen Internet Ilimitado o Limitado acorde a las especificaciones de cada denominación; es decir, existen ciertos tipos de paquetes en los que el Usuario podrá tener navegación continua durante la vigencia del paquete de beneficios asignado (Ilimitados) y, por otro lado, los paquetes que cuentan con una bolsa de datos asignada que, al agotarse por completo bajo uso a decisión del Usuario, se renovararán hasta que el Usuario adquiera un nuevo paquete de beneficios.





Para el caso de que los paquetes tengan Internet Ilimitado, los mismos tendrán una canasta de datos (5Gb, 10Gb o 20Gb) a través de los cuales podrá navegar con la mayor velocidad de transmisión que la red pueda ofrecer en ese momento y, una vez consumida dicha canasta, el Usuario podrá continuar navegando hasta la conclusión de su vigencia a velocidad reducida bajo esquema Best Effort en dos etapas, 20GB adicionales a una velocidad máxima de hasta 512kbps posteriormente continuará con el servicio a una velocidad máxima de hasta 128Kbps.

No obstante, existirán paquetes de Internet Ilimitado que tendrán una velocidad reducida máxima de hasta 512kbps, mismos que serán promocionadas de tiempo en tiempo y podrán ser vistas en sfon.mx

Cabe aclarar que para el caso de que el Usuario haya adquirido un paquete de beneficios con una vigencia mayor a 1 (uno) mes, los beneficios de transmisión se renovarán automáticamente al inicio del siguiente mes, en caso de haberse concluido la canasta de alta velocidad, previo al vencimiento del primer mes, este continuará navegando bajo el mismo esquema: 20GB adicionales con una velocidad máxima de hasta 512kbps y una vez consumidos continuará con el servicio a una velocidad máxima de hasta 128Kbps.

4. MINUTOS Y MENSAJES DE TEXTO (SMS)

El Usuario dependiendo del paquete de beneficios adquirido, tendrá una bolsa de minutos y SMS los cuales podrá consumir durante su vigencia. Al término de estos, el Usuario deberá adquirir un nuevo paquete de beneficios o en caso de paquetes con vigencia mayores a 1 (uno) mes, deberá esperar hasta la renovación de los beneficios señalados en dicho paquete.

Los paquetes de beneficios incluyen también una canasta de minutos y SMS para uso en Estados Unidos y Canadá sin costo adicional alguno.

5. USOS PROHIBIDOS

Los Usuarios tienen el derecho de hacer uso de los servicios adquiridos en la forma que normalmente se utilizarían en condiciones de uso residencial. Por lo anterior, Speednet tiene el derecho de suspender la línea aún y cuando el Usuario cuente con un paquete de beneficios activo siempre y cuando se detecte la realización de las siguientes actividades:

- Tráfico irregular en llamadas, SMS y datos. Esto quiere decir que el consumo del Usuario presume que el servicio lo está utilizando en actividades comerciales, tales como centro de atención telefónica, envío masivo de mensajes de texto, café Internet o similares, entre otros.
- El Usuario haya utilizado el servicio para uso compartido entre distintos Usuarios de diferentes domicilios (o a través de una red local - switch).





- El Usuario haya utilizado el servicio para máquinas de transmisión masiva, máquina a máquina o Internet de las Cosas (IoT).
- El Usuario haya hecho uso del servicio con fines de comercialización, venta o reventa a terceros, o cualquier actividad similar sin autorización del Instituto y en incumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y/o en las demás leyes aplicables;
- Cuando se detecte cualquier esquema de uso del servicio que no concuerde con un uso residencial.
- Cuando el Usuario utilice algún medio automático para manipular el servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.
- El Usuario que haya adquirido un número o se haya portado hacia Speednet, solamente podrá realizar un cambio de numeración por año. En ningún caso se podrá realizar más de un cambio por año a menos que el Usuario demuestre fehacientemente que dicho cambio es esencial para la continuidad de su servicio y se aprobará o rechazará de forma discrecional por Speednet.

La línea se podrá reactivar una vez que el Usuario haya demostrado el cese de las actividades anteriormente señaladas.

Para más información, véase nuestro Contrato de Adhesión Prepago y Contrato de Adhesión Internet en Casa que puedes consultar en sfon.mx

6. PÉRDIDA DE BENEFICIOS

El Usuario que haya adquirido un paquete de beneficios y por decisión propia haya decidido portarse hacia otra empresa de telecomunicaciones, el paquete previamente adquirido se perderá y no será transferible a otro número Speednet, ni tampoco a ninguna otra persona diferente de aquel que haya adquirido el paquete. En ese sentido, el Usuario acepta y reconoce que, una vez realizada la portabilidad, no podrá solicitar reembolso o compensación alguna ya que, por voluntad propia, decidió migrar su línea.

7. TARIFAS, PLANES Y PAQUETES.

a. TELEFONÍA MÓVIL

PLAN S (674073):

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.





- Vigencia de 365 días.
- Cada mes se renuevan los beneficios del plan contratado.

PLAN S PRO (674078):

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 2gb adicionales para redes sociales que son: Facebook/Messenger, Instagram, Twitter, Snapchat, WhatsApp y Uber.
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 365 días.
- Cada mes se renuevan los beneficios del plan contratado.

PLAN S CONECTA (680791):

- Recibe 20gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 20gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 365 días.
- Cada mes se renuevan los beneficios del plan contratado.

PAQUETE BÁSICO (672407):

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia 30 días.

PAQUETE SOCIAL (672412):

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 2gb adicionales para redes sociales que son: Facebook/Messenger, Instagram, Twitter, Snapchat, WhatsApp y Uber.
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.





- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 30 días.

PAQUETE AUTÉNTICO (673954):

*Este paquete no permite la compartición de datos a otros dispositivos. *

- Recibe 20gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 20gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 1000 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 30 días.

PAQUETE CONECTA (673977):

- Recibe 20gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 20gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 1000 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 30 días.

PAQUETE DISFRUTA (673985):

- Recibe 50gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 50gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 10,000 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 10,000 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 30 días.





RECARGA 7 (674083):

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 5gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 250 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 7 días.

RECARGA 15 (674087):

- Recibe 10gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 10gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 1000 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 15 días.

b. INTERNET FIJO

H120

- Recibe 80gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 5mbps.
- Recibe 40gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Los paquetes de internet fijo cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

H160

- Recibe 120gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 5mbps.
- Recibe 40gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Los paquetes de internet fijo cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

H140

- Recibe 100gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 10mbps.





- Recibe 40gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Los paquetes de internet fijo cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

H160s

- Recibe 120gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 10mbps.
- Recibe 40gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Los paquetes de internet fijo cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

H190

- Recibe 150gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 20mbps.
- Recibe 40gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Los paquetes de internet fijo cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

RECARGA ADICIONAL PARA H120 Y H160

- Recibe 10gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 5mbps.
- La vigencia de las recargas adicionales depende del consumo de cada usuario.

RECARGA ADICIONAL PARA H140 Y H160s

- Recibe 10gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 10mbps.
- La vigencia de las recargas adicionales depende del consumo de cada usuario.

RECARGA ADICIONAL PARA H190

- Recibe 10gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 20mbps.
- La vigencia de las recargas adicionales depende del consumo de cada usuario.

c. INTERNET PORTATIL

S5

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Los paquetes de internet portátil cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

S10

- Recibe 10gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Los paquetes de internet portátil cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.





S20

- Recibe 20gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Los paquetes de internet portátil cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

S50

- Recibe 50gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Los paquetes de internet portátil cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

Todas las tarifas que Speednet ofrece a sus Usuarios, se encuentran debidamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones las cuales las podrá encontrar en la siguiente liga tarifas.ift.org.mx



SME0006158X0
SPEEDNET DE MÉXICO S.A. DE C.V.
Emiliano Zapata No. 208, Col. Emiliano Zapata
San Mateo Atenco, Estado de México.
C.P. 52110
Tel. 55-8526-4040 WhatsApp. 729-611-8713



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES.

INDICE	1
RELACIÓN CONTRACTUAL	2
CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA	3
ALCANCE DE LOS SERVICIOS Y/O SERVICIOS ADICIONALES	3
LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD	6
PROPIEDAD INDUSTRIAL/INTELECTUAL	7
PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN	7
IDEAS NO SOLICITADAS	7
LEYES APLICABLES	8
PROMOCIONES	8
REDES SOCIALES ILIMITADAS	8
CONDICIONES GENERALES DE USO PARA DATOS INCLUIDOS EN EL LIMITE MÁXIMO DE TRAFICO DE REDES SOCIALES “RRSS”	9
TARIFAS, PLANES Y PAQUETES	11
POLÍTICAS DE ROAMING NACIONAL	15
POLÍTICAS DE ROAMING INTERNACIONAL	16
CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR	16
CÓDIGO DE POLÍTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y ADMINISTRACIÓN DE RED	16





1. RELACIÓN CONTRACTUAL

Las presentes condiciones (las “Condiciones”), rigen el acceso y el uso que usted haga, desde cualquier parte del mundo, a la aplicación, sitio web y/o contenidos desarrollados, manejados y/o administrados por Speednet de México, S.A. de C.V. (“Speednet”) y/o sus marcas, controladoras, licenciatarias, filiales o subsidiarias (la “Plataforma”). Las Condiciones aquí detalladas son supletorias y complementarias a las disposiciones del contrato de prestación de servicios de Speednet, (el “Contrato”) y al Código de Prácticas Comerciales de Speednet; por lo que todos los instrumentos anteriormente referidos deberán interpretarse de forma sistemática.

Speednet es una Sociedad Mercantil debidamente Constituida de conformidad con la Legislación Mexicana, tal y como consta en la Escritura Pública número 2121 (DOS MIL CIENTO VEINTI UNO), otorgada ante la fe del Licenciado JERONIMO MORALES PALLARES, Titular de la Notaría Número 38 de la Ciudad de ZITACUARO, MICHOACAN, MEXICO, con fecha 15 de JUNIO de 2000, inscrita en el Registro Público de Comercio de la Ciudad de Toluca bajo el libro primero volumen 39 partida 301 de fecha 10 de julio de 2000.

Las presentes Condiciones generan obligaciones entre Usted y Speednet o sus filiales según el caso. Por ello, Usted deberá de leer detenidamente su contenido antes de utilizar la Plataforma. Si usted no está de acuerdo con cualquiera de las condiciones o disposiciones establecidas en las presentes Condiciones, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma, dar de baja su usuario o cuenta y/o eliminar la aplicación, según sea el caso.

El uso de la Plataforma implica la aceptación de:

- (i) los términos estipulados en el Contrato aplicable, el cual se encuentra disponible para su consulta en los siguientes enlaces:
https://sfon.mx/wp-content/uploads/2022/07/Speednet-de-Mexico-S.A.-de-C.V.Sfon_.mx-213-2022-2.pdf
- (ii) las presentes Condiciones y (iii) el Aviso de Privacidad de Speednet (el “Aviso de Privacidad”), el cual se encuentra disponible para su consulta en el siguiente enlace:
<https://sfon.mx/wp-content/uploads/2022/08/AVISO-DE-PRIVACIDAD-SPEEDNET.pdf>

Todas nuestras tarifas se encuentran debidamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el cual podrás consultar en la página:
https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/





Speednet y/o sus filiales se reservan el derecho de cambiar, modificar y/o remplazar las presentes Condiciones en cualquier momento, al igual que sus planes de contratación, y sin necesidad de previo aviso y dichas modificaciones entrarán en vigor al día siguiente a aquél en que hayan sido publicadas en la Plataforma.

El Usuario que actúe, de manera enunciativa más no limitativa con alevosía, ventaja, dolo, y/o mala fe al solicitar el servicio de telefonía y/o la adquisición de equipos, “será considerado como fraude” y se le suspenderá y cancelará su línea telefónica después de hacerle de su conocimiento al Cliente los motivos de la cancelación y en caso de ser necesario Speednet y/o sus filiales podrán presentar cargos contra este.

El acceso o uso continuo de la Plataforma después de que surtan efectos las modificaciones a que se hizo referencia anteriormente implica su consentimiento a vincularse y obligarse conforme a las nuevas Condiciones.

2. CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA

Para poder utilizar la Plataforma, Usted debe de contar con edad y capacidad suficiente, de conformidad con la legislación que le resulte aplicable, a efecto de estar en posibilidad de obligarse conforme a las presentes Condiciones.

Usted es responsable de adquirir y actualizar el hardware compatible o los dispositivos necesarios para acceder y utilizar los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o la Plataforma. Speednet no garantiza que los Servicios y/o Servicios Adicionales, o cualquier parte de estos, funcionen en cualquier hardware o dispositivo. Los Servicios y/o Servicios Adicionales pueden ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes a incompatibilidades informáticas y la interacción con otras comunicaciones electrónicas.

Usted se obliga a utilizar los Servicios y/o Servicios Adicionales de forma personal, en estricto apego a la legislación y regulación aplicable, así como a las buenas costumbres. Speednet se reserva el derecho de retirar, negar o restringir el acceso a los Servicios y/o Servicios Adicionales por causa justificada y dando aviso al usuario de dichos motivos.

3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS Y/O SERVICIOS ADICIONALES

Los Servicios y/o Servicios Adicionales son regidos, en lo principal, por el Contrato que usted celebre con Speednet, en su caso. A su vez, para la contratación de los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como para la compraventa de uno o más equipo(s), Speednet pone a su disposición dos procedimientos: (i) a través de la Plataforma, y (ii) un sistema mixto, el cual iniciará con una llamada telefónica y terminará remitiéndolo a un carrito de compra virtual. Para contratar los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o adquirir uno o más equipos con Speednet, a través de la Plataforma, usted deberá identificar y seleccionar los Servicios y/o Servicios Adicionales que desea contratar y seguir las instrucciones que de ello deriven, para lo cual Speednet verificará la





disponibilidad de los Servicios y/o Servicios Adicionales en el área correspondiente a su código postal, así como la compatibilidad del dispositivo que usted pretende usar, en caso que no adquiera un equipo de telefonía móvil directamente con Speednet, con base en el Código IMEI de dicho dispositivo.

En caso de que usted desee adquirir un equipo directamente con Speednet, podrá elegirlo en la Plataforma, considerando la disponibilidad y oferta de equipos por parte de Speednet. Posteriormente, usted deberá escoger el plan tarifario que desee contratar e ingresar los datos de envío de la tarjeta SIM, del equipo o de ambos, según sea el caso. Una vez realizado lo anterior, la contratación de los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como la compraventa del equipo, en su caso, será perfeccionada por usted al momento de dar su consentimiento a través de la validación que haga vía correo electrónico y al realizar el pago respectivo.

Una modalidad para contratar los Servicios y/o Servicios Adicionales es mediante medios telefónicos y a través del “carrito de compra virtual”, usted deberá comunicarse al call center de Speednet y seguir el procedimiento con el operador telefónico que lo atiende, el cual verificará si los Servicios y/o Servicios Adicionales tienen cobertura en el área correspondiente a su código postal; así como la compatibilidad del dispositivo de telefonía móvil que usted pretende usar (en caso de que no adquiera un equipo de telefonía móvil directamente con Speednet y lo anterior, con base en el Código IMEI de su dispositivo). Speednet subcontrata el servicio de mensajería y paquetería, por lo que no se hace responsable por los tiempos de entrega de paquetería o algún tipo de retraso o percance con la entrega.

Posteriormente, se le enviará un enlace ya sea por correo electrónico, SMS o WhatsApp, mismo que desplegará un “carrito de compra virtual” con los productos y servicios solicitados y se generará una línea de captura. Usted deberá ingresar los datos de envío de la tarjeta SIM, del equipo o de ambos, según sea el caso.

Una vez realizado lo anterior, la contratación de los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como la compraventa del equipo, en su caso, será perfeccionada por usted al momento de dar su consentimiento a través de la validación que haga vía correo electrónico y al realizar el pago respectivo.

Para todos los efectos legales, usted reconoce que las validaciones a que se hace referencia en los párrafos anteriores configuran una firma electrónica simple, válida para otorgar su consentimiento en los términos de la legislación aplicable.

Independientemente del procedimiento de contratación, Speednet puede válidamente asumir que su consentimiento fue inequívocamente otorgado a través de medios electrónicos, si en un plazo de 30 (treinta) días naturales después de haber hecho algún





pago relacionado con los Servicios, Servicios Adicionales, así como la compraventa del equipo, en su caso, usted no presenta ningún tipo de queja o aclaración.

Usted podrá contratar en cualquier momento Servicios Adicionales, para lo cual deberá de encontrarse al corriente con los pagos de los Servicios contratados anteriormente y con las obligaciones contraídas por virtud de la celebración del Contrato. De igual manera, usted podrá cambiar el plan tarifario contratado y contratar Servicios Adicionales distintos a través de cualquier medio que Speednet habilite para tales efectos. Usted deberá realizar el pago de los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o gastos adicionales en que incurra por exceder los Límites, en su caso, durante los primeros 10 (diez) días naturales posteriores a que Speednet ponga el Estado de Cuenta correspondiente a su disposición, a través de transferencia de fondos, mediante depósito, ingresando los datos de su tarjeta de crédito, débito o de servicios a través de la Plataforma, con su cuenta de usuario, o por cargo automático a su tarjeta domiciliada.

El pago a través de tarjetas de crédito, débito o de servicios, es operado por terceros ajenos a Speednet, por lo que Speednet en ningún momento tiene acceso a ella, y por lo tanto no retendrá la información financiera de ningún usuario, únicamente guardará el token a efecto de hacer los cargos subsecuentes de manera automática a aquellos clientes que domicilien los cobros a su tarjeta.

El pago por la cuota de activación, adquisición de equipos móviles, Servicios Adicionales, gastos adicionales en que se incurra por exceder los Límites, o cualquier otro concepto por el que usted se haya obligado, podrá realizarse a través de cualquiera de los métodos de pago referidos en el párrafo anterior y establecidos en el Contrato. Asimismo, Speednet podrá realizar el cobro automático por los Servicios y/o Servicios Adicionales contratados por usted, a través de cargos recurrentes a su tarjeta de crédito, débito o servicios que asocie o domicilie al pago de los Servicios y/o Servicios Adicionales o de equipo(s), en cuyo caso, el cobro del plan tarifario contratado se realizará de forma automática, mes con mes.

En caso de que Speednet no pueda realizar el cargo automático a la tarjeta, se realizarán 3 (tres) intentos de cobro a partir de la fecha en que Speednet ponga el Estado de Cuenta a su disposición, durante 3 (tres) días consecutivos; en caso de no lograr realizar el cobro, Speednet no estará obligado a seguir prestando los Servicios y/o Servicios Adicionales hasta que reciba el pago correspondiente a través de cualquier otra forma de pago.

En caso de alguna falla en la prestación de los Servicios y/o Servicios Adicionales por causas directamente imputables a Speednet, usted podrá solicitar el reembolso correspondiente de conformidad con el procedimiento detallado en la cláusula décima





primera y la cláusula décima segunda del Contrato, además de la correspondiente bonificación, en su caso.

Usted en cualquier momento podrá cancelar o modificar el cargo automático a su tarjeta de crédito, débito, o de servicios, o bien, asociar una tarjeta distinta para el cargo recurrente originado con motivo de la contratación de los Servicios y/o Servicios Adicionales. Asimismo, en cualquier momento usted podrá cancelar los Servicios y / o Servicios Adicionales contratados; para lo cual deberá de informar a Speednet, a través de cualquiera de los medios que éste pone a su disposición para tal efecto, su intención de cancelar o modificar el cargo automático a que se hace referencia en el presente párrafo.

Cualquier cargo hecho con anterioridad a la cancelación o modificación, no podrá ser reembolsable, salvo que dicho cargo sea equívoco. Speednet únicamente se hará responsable por la funcionalidad u operatividad de los equipos o dispositivos de telefonía móvil que sean adquiridos directamente con el, bajo los términos y condiciones aplicables a esa compraventa.

De conformidad con la legislación aplicable, queda estrictamente prohibido al usuario de los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o de la Plataforma utilizar los mismos para cualquier fin ilícito. Asimismo, el suscriptor reconoce que los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o la Plataforma pueden presentar fallas o disminuciones en la calidad debido a causas no imputables a Speednet, como lo es el caso fortuito o fuerza mayor, así como por acciones realizadas por terceros independientes a Speednet. Por lo anterior, Speednet no se hace responsable de las afectaciones que podría tener usted debido a dichas fallas.

4. LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Al contratar los Servicios y/o Servicios Adicionales proporcionados por Speednet y, a su vez, aceptar las presentes Condiciones, usted reconoce que el servicio de telecomunicaciones es un servicio concesionado y regulado por los Estados Unidos Mexicanos a través de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Por ello, usted reconoce y libera a Speednet y a sus filiales o subsidiarias de cualquier tipo de responsabilidad civil, mercantil, administrativa, laboral, penal, contractual, extracontractual o cualquier otra que pudiera surgir en virtud de alguna falla, suspensión, cancelación o interrupción en la prestación de los Servicios y/o Servicios Adicionales proporcionados por Speednet por causas ajenas a éste, entre las que se encuentran de manera enunciativa más no limitativa: a. Causas de fuerza mayor y/o caso fortuito que puedan darse por cualquier hecho de la naturaleza o del hombre que sea imprevisible, o que, siendo previsible, éste sea inevitable. Dentro de esta categoría está incluido de manera enunciativa lo siguiente: terremotos, ciclones, tormentas, huracanes, lluvias tropicales, tornados, cualquier desastre natural, manifestaciones, huelgas, pandemias, endemias, contingencias sanitarias y/o guerras,





entre otros. b. Revocación, cancelación, suspensión, terminación o de cualquier manera afectación de la concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para prestar los Servicios y/o Servicios Adicionales en términos de la legislación aplicable. c. Fallas o afectaciones físicas, mecánicas, eléctricas, digitales y/o tecnológicas a cualquiera de los medios a través de los cuales Speednet presta los Servicios y/o Servicios Adicionales, de manera directa o indirecta, considerando que estos pueden ser o no propiedad de Speednet. d. Incompatibilidades tecnológicas, presentes o futuras, en los dispositivos de comunicaciones en los que se utilicen los Servicios y/o Servicios Adicionales, cuando dichos equipos o dispositivos no hayan sido adquiridos con Speednet.

5. PROPIEDAD INDUSTRIAL / INTELLECTUAL

Speednet es y seguirá siendo titular de los derechos de propiedad industrial e intelectual relacionados con (i) la denominación “Speednet” y con cualquier signo distintivo, marca o denominación directa o indirectamente relacionados con la misma; así como con (ii) los elementos, ya sean físicos, electrónicos o digitales, que integran los Servicios proporcionados por Speednet, así como su Plataforma, los cuales incluyen el software, código informático, interfaz visual y demás derechos relacionados.

Usted se compromete a no vender, licenciar, distribuir, copiar, modificar, editar, adaptar, crear trabajos derivados o de otra manera hacer uso no autorizado del contenido de la Plataforma, sin autorización previa y por escrito de Speednet y/o del titular de los derechos respectivos. De igual forma, usted deberá abstenerse de desarmar, descompilar, aplicar ingeniería inversa o de cualquier otro modo tratar de obtener acceso o comercializar el código fuente o los protocolos inherentes a la Plataforma o a los Servicios y/o Servicios Adicionales proporcionados por Speednet.

6. PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Speednet de México S.A. de C.V. hace de su conocimiento que todos los datos personales que le sean proporcionados serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Aviso de Privacidad.

7. IDEAS NO SOLICITADAS

Speednet y/o sus filiales agradecen las sugerencias y comentarios que recibe acerca del uso de su Sitio Web, sus productos y servicios, Speednet no acepta ni solicita a los usuarios, bajo ninguna circunstancia que estos le presenten ideas, sugerencias creativas o propuestas que no hayan sido solicitadas, con excepción de que Speednet y sus filiales lo manifiesten explícitamente, todas las ideas, comentarios, sugerencias (de forma enunciativa mas no limitativa), que usted nos haga llegar se considerarán de forma automática como información no confidencial y podrán ser utilizadas por Speednet sin tener ninguna obligación frente a Usted respecto a la forma en que Speednet utilice dichas ideas.





8. LEYES APLICABLES

Para la interpretación y cumplimiento de las presentes Condiciones, así como para la atención y resolución de cualquier controversia jurídica que se suscite en relación con las mismas, usted se somete expresamente a la legislación y competencia de los tribunales competentes de la Ciudad de México, México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que, por razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa, pudiera corresponderle.

9. PROMOCIONES

Todas nuestras promociones cuentan con sus propias bases, términos y condiciones, para adquirir alguna; el usuario deberá considerar la forma de participación, cumplir con la dinámica y/o requisitos en su caso para obtener el y/o los beneficios, en caso de no cumplir con los requisitos de la dinámica el beneficio no puede ser exigible.

En caso de que nuestras promociones no cuenten con sus propios Términos y Condiciones se sujetarán a los presentes específicamente a esta cláusula.

Todas las promociones y el uso de éstas son de carácter personal, e intransferible; Speednet o sus filiales se reservan el derecho de otorgar los beneficios, los beneficios no podrán ser canjeados por dinero o equipos, de igual forma el uso y/o participación a cualquier promoción lo obliga a la aceptación de los presentes términos y condiciones, a la obligación de los Contratos de prestación de servicios, y además del Aviso de Privacidad de Speednet.

El Usuario que actúe, de manera enunciativa más no limitativa con alevosía, ventaja, dolo, y/o mala fe al solicitar el servicio de telefonía y/o la adquisición de equipos, o al participar en las promociones que publique Speednet, será considerado como fraude, será descalificado y Speednet y/o sus filiales, y/o licenciados podrán presentar cargos contra este. Para validar los datos del titular de la línea telefónica es necesario que otorguen a Speednet y/o sus filiales sus datos reales.

El usuario deberá consultar la fecha de vigencia de las promociones, en el supuesto de no estar indicada, se entiende que es hasta agotar existencias. Para conocer la disponibilidad de las promociones el usuario puede comunicarse a través de nuestros canales oficiales.

10. REDES SOCIALES ILIMITADAS

A. ILIMITADO CON DATOS TOPADOS.

El uso del servicio de telefonía SPEEDNET es para uso personal y no comercial, si cuentas con un plan tarifario que incluye el uso de datos nacionales, y/o minutos, y/o SMS ilimitados, en relación a los datos navegarás con el mayor ancho de banda disponible (en función de la tecnología instalada en la zona de cobertura donde te





encuentres y de la concentración de tráfico principalmente), hasta llegar a una cuota de megabytes (MB) o gigabytes (GB) determinada por la oferta comercial del plan tarifario o de datos que tengas contratado; para los minutos y SMS ilimitados podrás realizar llamadas y SMS hasta llegar a la cuota establecida del plan tarifario con el que cuentes y el cual se encuentra registrado en el IFT; si la actividad de la línea es inusual, SPEEDNET podrá suspender o cancelar unilateralmente el servicio después de notificar al usuario.

Los Planes “S”, “S PRO”, “S CONECTA”; los paquetes “RECARGA 7”, “RECARGA 15”, “FACIL”, “SUPERIOR”, “BÁSICO”, “SOCIAL”, “AUTÉNTICO”, “CONECTA”, “DISFRUTA”, “H120”, “H160”, “H140”, “H160s”, “H190”, “S5”, “S10”, “S20”, “S50”; así como las RECARGAS ADICIONALES DE TELEFONÍA MÓVIL, INTRNET FIJO E INTERNET PORTATIL, se encuentran registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, los cuales podrás consultar en la página: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

B. LIMITACION DE DATOS

Los datos “ilimitados” asociados a cualquier tipo de Plan de Datos “ilimitados” permiten al usuario utilizar la mayor velocidad de transferencia disponible. Sin embargo, los mismos datos se encuentran limitados al uso del servicio registrado ante el IFT.

11. CONDICIONES GENERALES DE USO PARA DATOS INCLUIDOS EN EL LIMITE MÁXIMO DE TRAFICO DE REDES SOCIALES “RRSS”

WhatsApp

- a) Incluye: envío de mensajes de texto; envió de notas de voz; envió de fotos, videos y archivos; descargar o guardar fotos y videos; envió de contactos de la agenda; recibir notificaciones desde la aplicación; compartir una ubicación propia; y consultar ubicación de cualquier contacto.
- b) No Incluye: la carga y descarga de fotos fuera de la aplicación oficial; compartir, reproducir, cargar o descargar videos a través de aplicaciones distintas a la oficial; el redireccionamiento a cualquier enlace o URL externo a la aplicación oficial; el servicio de llamadas de voz y video llamadas; la transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real; compartir ubicación propia o seguir una ubicación en tiempo real; y cualquier otra funcionalidad que no esté enlistada como incluida.

Facebook/Messenger

- a) Incluye: visualización del muro personal o de cualquier otra persona o grupo; publicación estado personal o el de cualquier otro usuario; publicación de fotos y videos en el muro utilizando las aplicaciones oficiales; guardar fotos del muro personal o compartidas por cualquier grupo o usuario; dar “me gusta” a alguna historia personal, de un grupo o un usuario; envió de mensajes de texto a través de Messenger; compartir imágenes a través de Messenger; recibir notificaciones





a través de las aplicaciones oficiales de Facebook; y consultar la ubicación de cualquier usuario.

- b) No Incluye: la carga y descarga de fotos a través de aplicaciones distintas de las oficiales; la reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos desde la aplicación de Facebook o utilizando otras aplicaciones; el redireccionamiento a cualquier enlace o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizando a través de algún estado o mensaje directo; el servicio de llamadas de voz y video llamadas; la transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real; compartir una ubicación, propia en vivo o seguir ubicación de cualquier contacto en vivo; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Instagram

- a) Incluye: visualizar la línea de tiempo personal o de terceros; publicar una foto o video; comentar sobre un foto o video; enviar y recibir mensajes de texto a través del buzón (“Direct”); enviar y recibir fotos o videos a través del buzón (“Direct”); y publicar y reproducir historias (“Stories”).
- b) No Incluye: la carga y descarga de fotos o videos fuera de la aplicación, aun y cuando estos hayan sido compartidos a través de esta; compartir fotos o videos a través de otras aplicaciones distintas a “Instagram” aun y cuando estos se hayan compartido a través de la aplicación; La transmisión de video en tiempo real (“Live Video Streaming”); la reproducción de video en tiempo real (“Live Video Streaming”) a manera de espectador; el redireccionamiento a cualquier enlace o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizando a través de un mensaje, publicación, historia o video en tiempo real; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Snapchat

- a) Incluye: visualizar “Swaps” personales y/o de terceros; publicar un “Snap”; comentar un “Snap”, enviar y recibir mensajes de texto a través del buzón (“Chat”); enviar y recibir fotos o video a través del buzón (“Chat”); y reproducir “Historias” o “Memorias”.
- b) No Incluye: la carga y descarga de fotos o videos fuera de la aplicación, aun y cuando estos hayan sido compartidos a través de esta; compartir fotos o videos a través de otras aplicaciones distintas a “Snapchat” aun y cuando estos se hayan compartido a través de la aplicación; la transmisión de video en tiempo real (“Live Video Streaming”); la reproducción de video en tiempo real (“Live Video Streaming”) a manera de espectador; el redireccionamiento a cualquier enlace o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizando a través de un mensaje, publicación, historia o video en tiempo real; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Twitter

- a) Incluye: visualizar la línea de tiempo personal o de terceros; publicar un tuit; comentar sobre un tuit; dar “me gusta” a un tuit; retuitear un tuit; citar un tuit;





envió de mensaje directo; recepción de notificaciones; publicación o cargue de fotos en la línea de tiempo; descargar fotos; y compartir ubicación.

- b) No Incluye: la carga y descarga de fotos en aplicaciones distintas a la oficial; la reproducción de videos y la funcionalidad para compartirlos, desde la aplicación de Twitter o utilizando otras aplicaciones; el redireccionamiento a cualquier enlace o URL externo a la aplicación, aun cuando este haya sido compartido utilizando a través de la línea de tiempo o mensaje directo; la transmisión de video en tiempo real; la reproducción de video en tiempo real; compartir una ubicación, propia en vivo o seguir ubicación de cualquier contacto en vivo; y cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida.

Uber

- a) Incluye: ingresar a la aplicación y solicitar un servicio de transporte; seguir el trayecto del conductor que va en camino a recoger al usuario del servicio y hasta que llegue a su destino final; consultar y actualizar los métodos de pago; consultar el histórico de viajes realizados, así como, promociones vigentes que se encuentren almacenadas dentro de la aplicación; envió de mensajes de texto entre el usuario y conductor desde la aplicación; creación de perfiles familiares; calificación del servicio. Lo anterior aplica tanto para los usuarios como para los conductores y en las aplicaciones de Uber, Uber Lite y Uber Eats.
- b) No Incluye: Descargar la aplicación UBER; cualquier contenido (imagen, audio, video o audio y video asociado) almacenado fuera de la aplicación UBERR, aun y cuando este haya sido consultado a través de la aplicación. Por ejemplo: listas de reproducción de música (Spotify, Deezer, Pandora etc.), contenidos de otras redes sociales no incluidas las Redes Sociales del Producto contratado, y las llamadas realizadas al conductor o al usuario marcando desde la aplicación; envío de código promocional generado por la aplicación hacia otros contactos; cualquier otra funcionalidad no enlistada como incluida. No aplica para el uso de la aplicación de conductores llamada "UBER DRIVE".

Lo anterior aplica tanto para los usuarios como para los conductores; cualquier acceso a ligas externas o desde enlaces alternos, llamadas de voz IP o video llamadas realizadas, descarga o carga de archivos, ver o transmitir en vivo, etc., a través de las redes sociales se contabilizará como consumo adicional y se descontará de los MB/GB incluidos en el Producto contratado.

12. TARIFAS, PLANES Y PAQUETES.

a. TELEFONÍA MÓVIL

PLAN S (674073):

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).



SME0006158X0
SPEEDNET DE MÉXICO S.A. DE C.V.
Emiliano Zapata No. 208, Col. Emiliano Zapata
San Mateo Atenco, Estado de México.
C.P. 52110
Tel. 55-8526-4040 WhatsApp. 729-611-8713



- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 365 días.
- Cada mes se renuevan los beneficios del plan contratado.

PLAN S PRO (674078):

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 2gb adicionales para redes sociales que son: Facebook/Messenger, Instagram, Twitter, Snapchat, WhatsApp y Uber.
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 365 días.
- Cada mes se renuevan los beneficios del plan contratado.

PLAN S CONECTA (680791):

- Recibe 20gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 20gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 365 días.
- Cada mes se renuevan los beneficios del plan contratado.

PAQUETE BÁSICO (672407):

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia 30 días.

PAQUETE SOCIAL (672412):

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 2gb adicionales para redes sociales que son: Facebook/Messenger, Instagram, Twitter, Snapchat, WhatsApp y Uber.





- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 30 días.

PAQUETE AUTÉNTICO (673954):

*Este paquete no permite la compartición de datos a otros dispositivos. *

- Recibe 20gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 20gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 1000 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 30 días.

PAQUETE CONECTA (673977):

- Recibe 20gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 20gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 1000 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 30 días.

PAQUETE DISFRUTA (673985):

- Recibe 50gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 50gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 10,000 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 10,000 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.





- Vigencia de 30 días.

RECARGA 7 (674083):

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 5gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 250 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 7 días.

RECARGA 15 (674087):

- Recibe 10gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 10gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 1000 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 15 días.

b. INTERNET FIJO

H120

- Recibe 80gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 5mbps.
- Recibe 40gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Los paquetes de internet fijo cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

H160

- Recibe 120gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 5mbps.
- Recibe 40gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Los paquetes de internet fijo cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

H140





- Recibe 100gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 10mbps.
- Recibe 40gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Los paquetes de internet fijo cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

H160s

- Recibe 120gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 10mbps.
- Recibe 40gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Los paquetes de internet fijo cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

H190

- Recibe 150gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 20mbps.
- Recibe 40gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Los paquetes de internet fijo cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

RECARGA ADICIONAL PARA H120 Y H160

- Recibe 10gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 5mbps.
- La vigencia de las recargas adicionales depende del consumo de cada usuario.

RECARGA ADICIONAL PARA H140 Y H160s

- Recibe 10gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 10mbps.
- La vigencia de las recargas adicionales depende del consumo de cada usuario.

RECARGA ADICIONAL PARA H190

- Recibe 10gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 20mbps.
- La vigencia de las recargas adicionales depende del consumo de cada usuario.

c. INTERNET PORTATIL

S5

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Los paquetes de internet portátil cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

S10

- Recibe 10gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Los paquetes de internet portátil cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.





S20

- Recibe 20gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Los paquetes de internet portátil cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

S50

- Recibe 50gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Los paquetes de internet portátil cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

13. POLÍTICA DE ROAMING NACIONAL (NR)

El uso intensivo del plan fuera de la cobertura implicará suspender el tráfico saliente de la línea. El tráfico entrante continuará siendo permitido de manera que el Cliente pueda contactar “Servicio al Cliente” o “Call Center Nacional”. Se determinará el uso intensivo fuera de la cobertura de la siguiente forma: Al final de cada mes se analizará para cada usuario final el consumo acumulado fuera de la cobertura y se considerará uso intensivo si el consumo acumulado en servicio de usuario visitante es igual o mayor al 50% del total del consumo. No se incluirá en este análisis Clientes finales que tenga un periodo de activación igual o menor a 14 días de activación.

14. POLÍTICA DE ROAMING INTERNACIONAL (RI)

El Suscriptor Speednet (SFON) que se encuentre en un destino diferente a México, Estados Unidos y Canadá, deberá adquirir bolsas adicionales de Roaming Internacional de datos, minutos o SMS para contar con servicios.

De igual forma, la calidad con que se preste dicho servicio fuera de territorio nacional, dependerá de la calidad que el operador de la red visitada tenga disponible para sus propios usuarios. Con lo anterior, Speednet (SFON) sólo garantiza la calidad en su Cobertura Garantizada. o Para los servicios en Roaming Internacional dentro de EUA y Canadá. Hacer uso de los servicios de Roaming y Larga Distancia Internacional en dispositivos distintos a los equipos de comunicación personal móvil se considera una violación a las condiciones razonables de uso y generara la cancelación automática y sin previo aviso de la línea con dicho comportamiento.

15. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA CELULAR

Cuando la línea celular permanezca inactiva por un periodo continuo de 60 (sesenta) días consecutivos, la línea será cancelada. Aplica en líneas de telefonía celular en modalidad Prepago y Pospago.





16. CÓDIGO DE POLÍTICAS DE GESTIÓN DE TRÁFICO Y ADMINISTRACIÓN DE RED

a. OBJETIVO

Speednet de México SA de CV cuenta con una Política de Gestión de Tráfico y Administración de Red, la cual está en todo momento encaminada a asegurar la calidad, capacidad y velocidad del servicio de acceso a Internet, así como a preservar la integridad y seguridad de la red, de conformidad con lo establecido en el Artículo 3 de los “Lineamientos para la gestión de tráfico y administración de red a que deberán sujetarse los concesionarios y autorizados que presten el servicio de acceso a Internet”.

En el presente código, Speednet informa oportunamente a sus Clientes acerca de las medidas o acciones que ha implementado o podrá implementar para la gestión de tráfico y administración de red.

En las ofertas de referencia de servicios de telecomunicaciones en las que Speednet ofrece el servicio de acceso a Internet al Cliente utilizando sus plataformas para entregar el tráfico de datos a la red pública de Internet. El Servicio incluye el servicio de DNS, Firewall y CG-NAT (Network Address Translation) que permite la traducción de IPs privadas a IPs públicas en Internet, así como el ISP para que el Cliente cuente con navegación en Internet.

El tráfico de datos sobre la cobertura ofrecida por Speednet opera bajo esquema best effort, toda vez que la red no garantiza la calidad del servicio (QoS) del tráfico, es decir, no diferencia ni prioriza el tipo de tráfico de Datos de los clientes hacia/desde Internet, excepto en casos de congestión.

b. REGLAS

La Política de Gestión de Tráfico y Administración de Red implementada por Speednet de México SA de CV asegura lo siguiente:

Libre elección:

El servicio de acceso a Internet que ofrece Speednet permite que los usuarios finales de los Clientes de Speednet puedan acceder a cualquier contenido, aplicación o servicios en Internet, sin dificultar, limitar, degradar, restringir o discriminar el acceso a los mismos. Lo anterior, conforme a los términos, condiciones y estructuras tarifarias contenidas en las ofertas de referencia aprobadas a Speednet por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Trato no discriminatorio:

Speednet se obliga a tratar de la misma manera el tráfico de los contenidos, aplicaciones o servicios de tipo similar en Internet entre los usuarios finales de los Clientes de Speednet.





Privacidad y seguridad de las comunicaciones:

A nivel técnico, Speednet se encuentra obligado a asegurar la inviolabilidad de las comunicaciones privadas de los usuarios finales de los Clientes a través de la red de Altán y su privacidad. Altán no utiliza las técnicas de DPI/DFI para monitoreo de tráfico.

Gestión de tráfico basada en volumen de datos con una vigencia determinada:

Consiste en ofrecer a los Clientes de Speednet un volumen de datos con una vigencia determinada a velocidad best effort, una vez alcanzado el volumen de datos del producto contratado para un usuario final el Cliente puede contratar un nuevo producto y/o contratar un producto de consumo excedente que incluye un volumen de datos a velocidad reducida de 512 kbps. En todos los casos, el tráfico de datos incluye el acceso a cualquier contenido, aplicación o servicio en Internet en términos no discriminatorios.

Los productos ofrecidos en las ofertas de referencia a los Clientes por Speednet se encuentran previamente configurados a su lanzamiento comercial. Aplica en las ofertas de referencia respectivas de los servicios de movilidad, de conformidad con las estructuras tarifarias y promociones registradas ante el IFT.

Se utiliza para proporcionar los servicios de movilidad en términos de la oferta contratada a efecto de asegurar la calidad de los servicios. De no llevar a cabo esta práctica, se podría saturar la red y poner en riesgo el cumplimiento de los términos y condiciones de calidad de las ofertas de referencia.

Calidad y Gestión de congestión:

Speednet garantiza la calidad de los servicios de movilidad, por lo cual ofrece a sus Clientes una tasa de transmisión descendente de al menos 4 Mbps y una tasa de transmisión ascendente de al menos 1 Mbps en el borde de la cobertura exterior en hora pico.

La calidad de los servicios puede verse afectada por una mayor demanda de tráfico o de usuarios finales de la originalmente prevista por el cliente. A tal efecto, el cliente debe reportar de manera regular las proyecciones de tráfico.

Bloqueo:

Speednet no lleva a cabo el bloqueo de tráfico de datos en los servicios de movilidad que tengan contratados sus Clientes.

Priorización pagada:

Speednet no ofrece el servicio de priorización pagada y no cuenta con una oferta de referencia para tal efecto.

Datos patrocinados:



SME0006158X0
SPEEDNET DE MÉXICO S.A. DE C.V.
Emiliano Zapata No. 208, Col. Emiliano Zapata
San Mateo Atenco, Estado de México.
C.P. 52110
Tel. 55-8526-4040 WhatsApp. 729-611-8713



Speednet no ofrece datos patrocinados a los Clientes que tengan contratadas las ofertas de referencia en las que Speednet presta el servicio de acceso a Internet.



SME0006158X0
SPEEDNET DE MÉXICO S.A. DE C.V.
Emiliano Zapata No. 208, Col. Emiliano Zapata
San Mateo Atenco, Estado de México.
C.P. 52110
Tel. 55-8526-4040 WhatsApp. 729-611-8713



Oficio N°: PFC/SPT/DGDCCAT-RCAT/293/2022

Expediente: PFC.H.C.1/166/2022

REGISTRO DE CONTRATO DE ADHESIÓN DE TELECOMUNICACIONES

PROVEEDOR:	SPEEDNET DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
NOMBRE COMERCIAL DEL PROVEEDOR:	SFON.MX
OBJETO DEL CONTRATO:	TELEFONÍA MÓVIL
NÚMERO DE REGISTRO:	231-2022
FECHA DE REGISTRO:	22/04/2022



AUTORIZACIÓN

AUTORIDAD QUE OTORGÓ:	INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES
FOLIO:	FET097739AU-517558
VIGENCIA:	01/11/2028
NATURALEZA:	AUTORIZACIÓN PARA ESTABLECER Y OPERAR O EXPLOTAR UNA COMERCIALIZADORA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

SPEEDNET DE MÉXICO, S.A. DE C.V.
P R E S E N T E

Ciudad de México, a los 22 días del mes de abril del año 2022

VISTAS las constancias que integran el expediente citado al rubro, aperturado con motivo de la solicitud de trámite de modelo de contrato de adhesión, y con fundamento en los artículos 1, 6 párrafo tercero y 28 párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 20, 22, 24 fracciones I, II, XV y XXVII, 85, 86, 86 QUATER, 87, 90 y 90 BIS de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 193 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión; 1 primer y segundo párrafos, 2 y 3 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 1 y 47, 49, 51 del Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor; 1, 4 fracciones V y XXI, 18 fracciones XI, XVII y XXVII y 33 fracción I, II, V, VI y XXVI del Reglamento de la Procuraduría Federal del Consumidor; 1, 4, 9 fracción III inciso C), 61 fracción III, IV, V y IX del Estatuto Orgánico de la Procuraduría Federal de Consumidor, la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones cuenta con las atribuciones, para **DETERMINAR** lo siguiente:





Una vez realizado el análisis al contenido del modelo de contrato de adhesión que nos ocupa y de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones aplicables, en correlación con el numeral 5 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, esta Dirección General determina **APROBAR** y asignarle el número de registro **231-2022** de fecha **22 de abril de 2022**, el cual deberá utilizarse para comercializar en materia de telecomunicaciones a partir de la fecha del presente registro, de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

En atención a lo anterior, se le exhorta a cumplir con los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad, así como sujetarse a lo dispuesto en el artículo 87 TER de la Ley Federal de Protección al Consumidor, reiterándole que el incumplimiento a la normatividad aplicable vigente podría dar lugar a penas o sanciones previstas en la referida Ley Federal, adjuntando al presente, el contrato de adhesión aprobado por esta autoridad y que conforme al numeral 5.1.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018 debe contener caracteres legibles a simple vista, en tamaño y tipo de letra uniforme, por lo que se deberá respetar el formato y contenido que se anexa al presente.

NOTIFÍQUESE al proveedor.

Así lo proveyó y firma el Lcdo. Carlos Alberto Ayala Rostro, Director General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones.





CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL EN EL ESQUEMA DE PREPAGO QUE CELEBRA POR UNA PARTE SPEEDNET DE MÉXICO S.A. DE C.V. "EL PROVEEDOR" Y POR OTRA PARTE EL SUSCRIPTOR, AL TENOR DE LO SIGUIENTE.

DECLARACIONES

1. Las partes declaran:

- a) Que tienen pleno goce de sus derechos y capacidad legal para contratar y obligarse en términos del presente contrato.
- b) Que aceptan que el presente contrato se regirá por la Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, *Elementos Normativos y Obligaciones Específicas que deben Observar los Proveedores para la Comercialización y/o Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones cuando Utilicen una Red Pública de Telecomunicaciones*, y demás normatividad aplicable, por lo que los derechos y obligaciones establecidas en dicho marco normativo se tendrán por aquí reproducidas como si a la letra se insertase.
- c) Que al momento de que el SUSCRIPTOR active y utilice el Servicio, se obligan a lo establecido en las siguientes:

CLÁUSULAS

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO. El PROVEEDOR se obliga a prestar el servicio de Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, (en adelante el Servicio), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el SUSCRIPTOR haya seleccionado, los cuales no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento.

El presente contrato se regirá bajo 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.

El PROVEEDOR es el único responsable frente al SUSCRIPTOR por la prestación del SERVICIO, así como de los bienes o servicios adicionales al originalmente contratado.

El PROVEEDOR no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios originalmente contratados.

SEGUNDA: VIGENCIA. La VIGENCIA del presente contrato es indefinida. Este contrato NO obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN PENALIDAD alguna y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

TERCERA: EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL. Para que el SUSCRIPTOR haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo de Telefonía Móvil para recibir el servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado. El PROVEEDOR informará previo a la contratación cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

CUARTA: REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO.

1. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas en las de tiendas de conveniencia consultados en la siguiente liga de internet: www.sfon.mx/login y vía Internet en la siguiente liga www.sfon.mx/telefonía. Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el SUSCRIPTOR a través de la siguiente liga: www.sfon.mx.

2. CICLO DE VIDA DE LA LINEA O NÚMERO ASIGNADO

La línea provista por el PROVEEDOR inicia el ciclo de vida a partir del momento de la compra de un paquete o recarga. La línea del PROVEEDOR tiene tres etapas en su ciclo de vida:

- **Etapas línea activa.** La línea se encuentra en esta etapa durante la vigencia del paquete o plan comercial que haya adquirido el USUARIO.
- **Etapas línea latente.** Inicia desde el momento que se hayan agotado los beneficios del paquete o recarga o que haya transcurrido el plazo de vigencia de los mismos, hasta el USUARIO adquiera un nuevo paquete o recarga o que haya transcurrido 90 días sin que el usuario adquiera un paquete o recarga.
- **Etapas línea inactiva.** Comprende 180 días después de que haya concluido la etapa de la línea latente. No obstante, el saldo no consumido a la fecha de su expiración le será abonado al USUARIO en las recargas que lleve a cabo dentro del año siguiente a dicha fecha, de conformidad con lo establecido en la fracción XVI del artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

3. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL (Roaming Internacional)

El SUSCRIPTOR podrá seguir disfrutando del SERVICIO fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional,



según su Plan Tarifario o SERVICIO contratado. El PROVEEDOR hará del conocimiento del SUSCRIPTOR cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

El SUSCRIPTOR podrá consultar en la liga www.sfon.mx/roaming la información relacionada a los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

QUINTA: PORTABILIDAD: El SUSCRIPTOR tiene derecho a cambiar de PROVEEDOR conservando su número, de acuerdo a las Reglas de Portabilidad que emita el IFT.

El SUSCRIPTOR puede cancelar los servicios contratados al PROVEEDOR, cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causas no imputables al SUSCRIPTOR.

El PROVEEDOR deberá pagar como pena convencional al SUSCRIPTOR, el 20% del tiempo que tarde en ejecutarse la portabilidad, si la misma no se ejecuta en los plazos establecidos en las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT o en la fecha compromiso acordada

SEXTA: CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR. El SUSCRIPTOR tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno: www.sfon.mx/login
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: www.sfon.mx/cobertura
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: www.sfon.mx/telefonía
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: <http://www.sfon.mx/legals/Privacy>
- Estado de cuenta o detalle de consumos: www.sfon.mx/login
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPTOR, se encuentra disponible el número telefónico **5585254040**, así como el correo electrónico clientes@sfon.mx disponibles las 24 horas los 365 días del año.

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx.

Las tarifas no podrán establecer condiciones contractuales tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro de los contratos de adhesión. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las tarifas que contravengan a lo establecido en el presente contrato de adhesión.

SÉPTIMA: SERVICIOS ADICIONALES. El PROVEEDOR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el SUSCRIPTOR lo solicite a través de los medios disponibles.

El PROVEEDOR debe ofrecer al SUSCRIPTOR cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación.

El SUSCRIPTOR puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

OCTAVA: ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO. El PROVEEDOR se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultada en el portal www.sfon.mx, en el que para acceder a ella el SUSCRIPTOR tendrá que crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña.

En caso de que exista algún cargo indebido en su estado de cuenta o detalle de consumo, el SUSCRIPTOR le hará del conocimiento al PROVEEDOR a través de los medios de consulta de información y atención al suscriptor que se encuentran establecidos en la cláusula sexta, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por la misma forma de pago en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

NOVENA: ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. Para usar el servicio, el SUSCRIPTOR deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y posteriormente: I) insertar el SIM dentro de su equipo, y II) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPTOR podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

Al activarse este SIM, el mismo se identifica en la red celular con un número llamado MSISDN (número de identificación único del suscriptor, mejor conocido como el número de teléfono móvil) y eso hace que el SUSCRIPTOR pueda usar los Servicios que tenga activos. Las especificaciones técnicas del SIM harán que solo funcione con el PROVEEDOR.

En el supuesto de que el SIM se encuentre dañado, el CONSUMIDOR deberá hacerlo del conocimiento al PROVEEDOR para que se le otorgue una nueva SIM sin costo alguno.

Al activar el servicio, el SUSCRIPTOR manifiesta su voluntad de:

- 1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;
- 2.- Aceptar que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad



simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: <http://www.sfon.mx/legals/Privacy>.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y la primera llamada que realice el SUSCRIPTOR.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica serán confirmadas al SUSCRIPTOR que celebró el contrato a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 (cinco) días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

DÉCIMA: RECARGAS. Todas las recargas que el SUSCRIPTOR realice posteriores a la aceptación del presente contrato se regirán conforme a los términos y condiciones generales de éste contrato.

El proveedor podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el Instituto.

El PROVEEDOR se obliga a informar al SUSCRIPTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del SUSCRIPTOR, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la recarga;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el SUSCRIPTOR desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que deseé contratar. Cada recarga realizada se regirá en lo establecido en el presente contrato.

En caso de ser aplicable según los términos y condiciones de la recarga, el PROVEEDOR debe abonar al SUSCRIPTOR que realice la recarga, el saldo que no haya consumido dentro de su periodo de vigencia, en la siguiente recarga que realice el consumidor dentro del año siguiente a la fecha de expiración.

DÉCIMA PRIMERA: MODIFICACIONES. El PROVEEDOR dará aviso al SUSCRIPTOR, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

El SUSCRIPTOR manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos

DÉCIMA SEGUNDA: SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO. El PROVEEDOR podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al SUSCRIPTOR, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del SUSCRIPTOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante a lo anterior, se pueden prestar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, el PROVEEDOR deberá reanudar la prestación del servicio de manera automática.

DÉCIMA TERCERA: BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando el PROVEEDOR no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el PROVEEDOR reciba la llamada por parte del SUSCRIPTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, el PROVEEDOR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.



NOMBRE COMERCIAL: *Sfon.mx*
RAZÓN SOCIAL: *SPEEDNET DE MÉXICO S.A. DE C.V.*
RFC: *SME0006158X0*

DIRECCIÓN: *Emiliano Zapata 208, col. Emiliano Zapata, Zona Industrial Lerma, San Mateo Atenco, Edo. de México C.P. 52110*

TEL: *5585254040* CORREO ELECTRÓNICO: *clientes@sfon.mx* PAGINA WEB: *www.sfon.mx*

DÉCIMA CUARTA: MECANISMOS DE BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, el PROVEEDOR se obliga a:

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el SUSCRIPUTOR haya realizado la reclamación correspondiente.
2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a mandar un mensaje de texto al SUSCRIPUTOR para informarle.

DÉCIMA QUINTA: CANCELACIÓN Y O RESCISIÓN DEL CONTRATO. El Presente Contrato podrá cancelarse o rescindirse por cualquiera de las partes sin responsabilidad para ellas en los siguientes casos:

- a. Por la imposibilidad permanente del PROVEEDOR para continuar con la prestación del SERVICIO, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor o por cualquier otra causa.
- b. Si el SUSCRIPUTOR no subsana en un término de 90 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión del SERVICIO.
- c. Si el SUSCRIPUTOR cede parcial o totalmente o en cualquier forma transmite los derechos establecidos en el Contrato, sin la autorización previa y por escrito del PROVEEDOR.
- d. Si el PROVEEDOR no presta el SERVICIO en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT.
- e. Si el SUSCRIPUTOR proporciona información falsa al PROVEEDOR.
- f. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.
- g. Por utilizar el EQUIPO o los SERVICIOS en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de SERVICIOS.
- h. Si el SUSCRIPUTOR, comercializa o revende los SERVICIOS contratados, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del SERVICIO a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte del PROVEEDOR y/o del Gobierno Federal y/o del IFT.
- i. Por terminación o revocación de la autorización que tenga el PROVEEDOR para prestar los SERVICIOS objeto del Contrato.

En caso de que sea aplicable alguno de los supuestos anteriores, cualquiera de las partes podrá rescindir o cancelar el Contrato en cualquier momento, dando únicamente el aviso a su contraparte, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, y dicha rescisión o cancelación surtirá efectos inmediatos a partir de la recepción de la notificación.

Para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones contratado sea procedente, el PROVEEDOR deberá cerciorarse que el SUSCRIPUTOR no tiene saldo pendiente de ser abonado y/o consumido; en caso de que el SUSCRIPUTOR tenga saldo pendiente de ser abonado y/o consumido, el PROVEEDOR solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

DÉCIMA SEXTA: NO DISCRIMINACIÓN. El PROVEEDOR debe prestar el Servicio en condiciones equitativas a todo aquel que lo solicite, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, respecto de otros SUSCRIPUTORES en la misma área de cobertura y en las mismas condiciones de contratación.

En caso de que el PROVEEDOR ofrezca condiciones más favorables a uno o más suscriptores situados en supuestos equivalentes o similares, el SUSCRIPUTOR puede exigir las mismas condiciones, siempre y cuando sea posible técnicamente para la prestación del Servicio.

DÉCIMA SÉPTIMA: AVISO DE PRIVACIDAD. El Aviso de Privacidad simplificado vigente, se encuentra para su consulta en la siguiente liga <http://www.sfon.mx/legals/Privacy> para que el SUSCRIPUTOR pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Se informa al SUSCRIPUTOR que al activar la línea está aceptando que el Proveedor utilice sus datos personales de acuerdo y para las finalidades establecidas en dicho Aviso de Privacidad simplificado.

El PROVEEDOR está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el SUSCRIPUTOR.

DÉCIMA OCTAVA: CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS. El PROVEEDOR dará a conocer al SUSCRIPUTOR la carta de derechos mínimos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

El PROVEEDOR deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

DÉCIMA NOVENA. AUTORIDAD COMPETENTE. La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento del presente contrato de adhesión.

Al IFT le corresponde regular y vigilar la calidad de los Servicios de Telecomunicaciones, así como el cumplimiento de las



NOMBRE COMERCIAL: Sfon.mx
RAZÓN SOCIAL: SPEEDNET DE MÉXICO S.A. DE C.V.
RFC: SME0006158X0
DIRECCIÓN: Emiliano Zapata 208, col. Emiliano Zapata, Zona Industrial Lerma, San Mateo Atenco, Edo. de México C.P. 52110
TEL: 5585254040 CORREO ELECTRÓNICO: clientes@sfon.mx PAGINA WEB: www.sfon.mx

disposiciones administrativas que emita y que sean referidas en la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018.

VIGÉSIMA. CONCILIACIÓN. Cuando se llegare a iniciar algún procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, EL PROVEEDOR no podrá interrumpir los servicios. Si el servicio de telecomunicaciones se suspendió con posterioridad a la presentación de la reclamación y previo a la notificación al PROVEEDOR, la PROFECO deberá solicitar restablecer el SERVICIO. Si el servicio se suspende posterior a la notificación de la reclamación, la PROFECO requerirá al PROVEEDOR el restablecimiento del servicio.

VIGÉSIMA PRIMERA: DATOS REGISTRALES. Este modelo de Contrato de Adhesión se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor, con el número **231-2022** de fecha **22** del mes de **abril** de **2022**

Asimismo, el SUSCRIPTOR podrá consultar dicho registro en [https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Speednet_de México, S.A. de C.V.!!Sfon.mx 231-2022.pdf](https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Speednet_de_Mexico,_S.A._de_C.V.!!Sfon.mx_231-2022.pdf) y en el siguiente código:



Cualquier diferencia entre el texto del contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el utilizado en perjuicio del SUSCRIPTOR, se tendrá por no puesta.

Los contratos de adhesión registrados ante la PROFECO deberán utilizarse en todas sus operaciones comerciales y corresponder fielmente con los modelos de contrato registrados por la misma, estar publicados de manera permanente en la página en Internet del PROVEEDOR y disponibles para su consulta a través de medios electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, sin perjuicio de lo establecido en los Lineamientos Generales de Accesibilidad a Servicios de Telecomunicaciones para los Usuarios con Discapacidad que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones.



SPEEDNET DE MÉXICO
S.A. DE C.V.

CÓDIGO DE PÁCTICAS COMERCIALES



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Contenido

OBJETIVO	2
DEFINICIONES	2
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	4
COBERTURA	5
CONTRATACIÓN	5
FORMAS DE CONTRATACIÓN	5
CONTRATO	5
PAQUETE DE TIEMPO Y/O DATOS.....	6
CONDICIONES DEL SERVICIO	6
FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS	7
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES.....	7
EQUIPOS DEL USUARIO	8
ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.....	8
CALIDAD DEL SERVICIO	8
IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN.....	8
CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS.....	9
FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO	9
ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS	10
PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A QUEJAS POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS.....	10
RECOMENDACIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA.....	11
CALENDARIZACIÓN DEL SERVICIO A DOMICILIO.....	12
REQUISITOS PARA AGENDAR ATENCIÓN	12
SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO	13
VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN.....	13
CONFIDENCIALIDAD.....	14
CATÁLOGO DE TRÁMITES.....	14
CUMPLIMIENTO	14



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

OBJETIVO

El presente es un documento que tiene por objeto describir los servicios y sus características, políticas, prácticas y procedimientos que presta **SPEEDNET DE MÉXICO S.A. DE C.V.** en los sucesivo “**EL PROVEEDOR**” a sus USUARIOS como una operadora móvil virtual (OMV), al amparo del título de autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones expedido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. El presente Código de Prácticas comerciales auxiliará a los usuarios para conocer sus derechos y obligaciones.

DEFINICIONES

- Activación: Acto mediante el cual “**EL PROVEEDOR**” pone a disposición del SUSCRIPTOR el o los Servicios, mismos que podrán ser utilizados por éste a partir de dicho acto.
- Apps: Aplicaciones informáticas o programas que pueden ser instalados en dispositivos móviles, televisor inteligente, computadora personal, para ayudar al usuario en una función concreta.
- Autoridades: Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y/o Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Autoridades ante las que se registran precios, contratos, avisos de cobertura y/o cualquier documento y/o trámite que requiere aprobación y autorización, en ejercicio de las facultades que a cada una de estas tiene conferida en la legislación aplicable.
- Autorización: Título de autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por el IFT a favor de “**EL PROVEEDOR**”.
- Autorizado: “**EL PROVEEDOR**”, persona moral autorizada para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones.
- Caso fortuito: Evento de la naturaleza que es impredecible.
- CAT: Centro de Atención Telefónica de “**EL PROVEEDOR**” a través del número **5585254040**. Estos medios de atención estarán disponibles 7 días, las 24 horas, los 365 días del año.
- Centros de Atención a clientes: Establecimientos autorizados por “**EL PROVEEDOR**” para efectuar la prestación y/o comercialización de servicios que ofrece al público en general y donde brinda atención al suscriptor y pueden ser consultados en www.sfon.mx.
- Cobertura: Son las áreas geográficas del territorio de la República Mexicana, en las que “**EL PROVEEDOR**” cuenta con servicio. Dicha información se encuentra disponible en la página web de la empresa.
- Código de prácticas comerciales: Documento en el que “**EL PROVEEDOR**” define los procesos comerciales de los servicios que presta, así como los procedimientos de atención a los usuarios de dudas, aclaraciones, reclamaciones y en general los trámites que puedan desarrollarse, asimismo sirve de guía a los usuarios y empleados de “**EL PROVEEDOR**” para la atención de estos.
- Compromiso de Plazo: Plazo de suscripción periódica de algunos servicios o planes que el PROVEEDOR pone a disposición del cliente, puede ser de 3 (tres) meses, 6 (seis) meses, 12 (doce meses) o 24 (veinticuatro meses).
- Contrato de usuario: Contrato de adhesión de prestación de servicio telefonía móvil, que el usuario celebra con “**EL PROVEEDOR**”.
- Equipo: Terminal de telecomunicaciones mediante la cual el cliente, a través de la Línea tiene acceso a los Servicios objeto del presente Contrato.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

- Fuerza mayor: Implica un evento causado por el hombre que es inevitable.
- Imposibilidad técnica: Cuando la provisión del servicio no se puede realizar por razones técnicas y/o de cobertura.
- **SFON.MX**: Marca comercial propiedad de “**EL PROVEEDOR**”.
- Medio de Pago: Es la forma de pago señalada y elegida por el cliente la cual se especifica en la Carátula del contrato, por medio de la cual se obliga a pagar al PROVEEDOR por los servicios contratados.
- Modalidad de Contratación: Se refiere a la oferta comercial contratada por el cliente la cual puede ser de prepago o Plan Mensual conforme a los paquetes registrados.
- Página web: www.sfon.mx
- Partes: De manera conjunta el Usuario y “**EL PROVEEDOR**”.
- Plan Mensual Gratuito: “**EL PROVEEDOR**” proporciona una asignación de voz de XX minutos a números fijos móviles en México cada mes y una asignación de XXX mensajes de texto cada mes sin costo para el cliente.
- Plan Mensual Prepago: Es la oferta de Servicios que “**EL PROVEEDOR**” pone a disposición del cliente y cuyos términos y condiciones se detallan en la carátula. El Plan Mensual Prepago incluye un monto determinado mensual de eventos disponibles para el cliente por el pago de un Cargo Fijo Mensual, continuará por períodos mensuales consecutivos, siempre y cuando continúe pagando de manera oportuna o el cliente solicite la cancelación a través de alguno de los medios mencionados. Asimismo, en él se establecen las tarifas que aplicarán para el uso en exceso de los mismos y que se cobrarán como Cargos Adicionales de Servicios de Telecomunicaciones.
- Portabilidad: Es el proceso formal, por el cual un suscriptor móvil puede cambiar de Operador Móvil manteniendo su número. En este proceso se encuentran involucrados el Usuario Final que realiza la petición, el Operador Móvil donante y el nuevo Operador Móvil o receptor. Este proceso está regulado por IFT.
- Prepago: Modalidad de contratación en la cual el cliente debe realizar una recarga de saldo para hacer uso de los servicios.
- Roaming Internacional: Servicio disponible que la Empresa ofrece al Cliente, cuando éste sale del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios materia del Contrato, mediante la utilización de la red de un operador del país visitado. Para lo cual es necesario:
 - *que la Empresa cuente con un acuerdo con algún operador móvil de dicho país; y
 - *que las funcionalidades del Equipo con que cuente el Cliente sean compatibles con la red del operador del país visitado. El Cliente se obliga a pagar a “**EL PROVEEDOR**” los Cargos Adicionales que pudieran generarse por la utilización de la red del operador del país visitado, por concepto de tiempo aire de Roaming Internacional y conexión a su red de datos, entre otros, los cuales podrán tasarse en forma paralela por la generación o recepción de llamadas o por la utilización de otros Servicios.
- Servicio. Nos referimos a los servicios de telecomunicaciones ofrecidas por “**EL PROVEEDOR**” de acuerdo con la Modalidad de Contratación que se indica en la Carátula y los servicios de Valor Agregado y Otros de Servicio solicitado o autorizados por el cliente.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

- Servicio: Provisión de telefonía móvil, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en el IFT. Los servicios podrán ampliarse mediante registro de tarifas y aviso a IFT.
- Servicios de Valor Agregado y Otros Planes de Servicio. “**EL PROVEEDOR**” ofrece Servicios de Valor Agregado y Otros Servicios para una cuota de suscripción prepagada mensual u otra periódica (por ejemplo, tres meses o anual). A menos que “**EL PROVEEDOR**” especifique lo contrario expresamente para un servicio en particular, todos los Servicios de Valor Agregado y Otros Servicios se configuran como cargos recurrentes de prepago.
- Tarifa antes de impuesto: La contraprestación o precio registrado ante el IFT antes de sumarle el Impuesto al Valor Agregado.
- Tarifa con impuesto: La contraprestación o precio registrado ante el IFT más el Impuesto al Valor Agregado.
- Tarifas: Contraprestación periódica en moneda nacional, registrada ante el IFT, que el usuario deberá pagar a “**EL PROVEEDOR**”, y bajo alguna de las formas de pago establecidas por “**EL PROVEEDOR**”.
- Usuario y/o suscriptor: Persona física o moral que manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones al contratar el servicio y al suscribir o firmar el documento denominado contrato de adhesión o al “aceptar” los términos y condiciones desplegados en el contrato de adhesión página web “**EL PROVEEDOR**”; según las opciones elegidas de mediante los paquetes de tiempo o datos, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en el IFT.
- Servicio de banda ancha móvil: Es la capacidad de transmisión de datos vía celular, la cual puede ser utilizada para diversas aplicaciones tales como Acceso a Internet, envío de mensajes multimedia (MMS), realización de llamadas push to talk, navegación de WAP, etc.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

“**EL PROVEEDOR**”, es una persona moral autorizada para instalar, operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones para el servicio de telefonía móvil, que ofrece a sus suscriptores distintos paquetes de. Los servicios que comercializa “**EL PROVEEDOR**”, están debidamente autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Y “**EL PROVEEDOR**” se obliga a prestar los servicios de telecomunicaciones al suscriptor durante las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días del año, durante el ciclo de vida del servicio.

El usuario podrá recibir asesoría y atención mediante los siguientes números telefónicos **5585254040**, asimismo podrá enviar sus preguntas al correo electrónico “**EL PROVEEDOR**” con atención las 24 horas del día los 365 días del año, esta información podrá ser consultada en la página web www.sfon.mx. El autorizado atenderá al cliente en su centro de atención el cual se ubica en Calle Emiliano Zapata 208, Col. Emiliano Zapata, Zona Industrial Lerma, San Mateo Atenco Estado de México C.P. 52110, el horario de atención será de lunes a sábado de 09:00 a 17:30 hrs.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

COBERTURA

“EL PROVEEDOR” prestará el servicio en las áreas, comunidades o regiones donde tenga infraestructura y autorización para prestar los servicios. La prestación de los servicios deberá realizarse de manera continua, regular y eficiente, y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicados y/o requeridos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y en los términos consignados en el contrato celebrado con el suscriptor.

CONTRATACIÓN

“EL PROVEEDOR” prestará el servicio a los usuarios, según el paquete de tiempo o datos y vigencia que seleccionen, apegado a los términos y condiciones pactados en el contrato, el cual deberá estar debidamente registrado ante las autoridades competentes.

FORMAS DE CONTRATACIÓN

Los paquetes de servicios que ofrece “EL PROVEEDOR” podrán ser consultados por el usuario en la página www.sfon.mx así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones. Las formas de contratación del servicio, sus paquetes, vigencia, tarifas podrán ser revisadas en la página web www.sfon.mx los cuales podrán ser contratados en los puntos de venta autorizados por “EL PROVEEDOR” y podrá incluir (en caso del usuario lo requiera) servicios adicionales cuya prestación será aquella tarifa o tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones,

CONTRATO

El servicio se registrará por el clausulado del contrato, anexos y/o solicitud de servicio de trabajo que suscriban las partes, además de la legislación aplicable. En cada contrato el usuario deberá seleccionar el paquete contratado, la vigencia, la forma de pago y la contraprestación por dicho paquete. Las gestiones inherentes al contrato de servicios podrán ser realizadas a través de un tercero que sea representante del usuario titular, siempre y cuando se presente carta poder original, indicando la voluntad del interesado para que lo representen para realizar el trámite correspondiente. Si se trata de una persona moral, quien contrate el servicio deberá acreditar ser representante o apoderado mediante copia de la escritura constitutiva y/o poder otorgado ante fedatario público y presentar identificación oficial del representante legal. La contratación se realizará presencialmente. El usuario tendrá la opción de solicitar ejemplar del contrato de adhesión enviado a su correo electrónico, previamente enviando los documentos que se indican.

DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN

Para activar el servicio, “EL PROVEEDOR” solicitará del usuario, los siguientes documentos para la contratación por parte de personas físicas:

- a. Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
- b. Comprobante de domicilio.
- c. En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.

Los documentos solicitados por “EL PROVEEDOR” para la contratación por parte de personas morales:



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

- a. Acta constitutiva,
- b. Identificación oficial y poder del representante legal (facultades para actos de administración y pleitos y cobranzas);
- c. Comprobante de domicilio de la empresa;
- d. Cédula fiscal;
- e. En caso de pago domiciliado se requiere tarjeta de crédito.

El usuario podrá hacer llegar estos datos a **“EL PROVEEDOR”** por medio de un correo electrónico y en formato PDF.

PAQUETE DE TIEMPO Y/O DATOS

De conformidad con los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones, en armonía con la legislación aplicable, el cliente podrá consultar en la siguiente liga http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/. la inscripción de las tarifas correspondientes, en la que se proporciona cada plan o paquete tarifario que se ofrece.

Las ofertas, promociones o similares estarán registrados ante el IFT así como en la página web www.sfon.mx del cliente.

CONDICIONES DEL SERVICIO

El Servicio por paquete de datos cuenta con un umbral de navegación, es decir, una vez que se alcance el límite de descarga del plan seleccionado, la velocidad se verá detenida. La conexión inalámbrica a través del equipo Wifi permite que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el usuario se encuentre del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de Wifi cercanas. Al utilizar la modalidad Wifi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, árboles y cerros. La información que circula en Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor, por lo que el usuario será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio. **“EL PROVEEDOR”** no es, ni será responsable directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que Internet es un servicio público de carácter internacional.

“EL PROVEEDOR” no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio, por lo que el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad del Suscriptor.

Es responsabilidad del usuario aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet, por lo que **“EL PROVEEDOR”** no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al usuario por el uso que le dé al Servicio. **“EL PROVEEDOR”** no se hará responsable de:



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

- a. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a Internet.
- b. La confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
- c. Las interrupciones de acceso al Servicio, fallas de los Dispositivos, en el software del usuario o en el Módem, imputables al usuario.
- d. La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el usuario.
- e. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el usuario no mantenga en sus Dispositivos el software que le suministre “**EL PROVEEDOR**” como complementos o Add-ons que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.
- f. “**EL PROVEEDOR**” podrá modificar la oferta comercial previo aviso al usuario, sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato de usuario o de adhesión.

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

La prestación de los Servicios se encuentra sujeta a disponibilidad de cobertura. Se considerarán como puntos de presencia de la Red de los concesionarios las ciudades en las que se cuente con la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para proporcionar los Servicios.

FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

Los pagos del Servicio deberán ser realizados por el usuario con base en los medios que le dé a conocer “**EL PROVEEDOR**” en el Contrato de usuario o, en su caso, en la página web www.sfon.mx, “**EL PROVEEDOR**” factura sus servicios y el usuario deberá enviar correo electrónico a facturas@sfo.mx y proporcionar los datos indicados en este Código de Prácticas Comerciales, así como los datos fiscales para la facturación, misma que se enviará por correo electrónico junto con el recibo y/o estado de cuenta respectivo.

Por la prestación del Servicio, el usuario pagará la contraprestación publicada según el plan o paquete seleccionado por el usuario; dicha contraprestación incluye:

- (i) el paquete de datos seleccionado por el Suscriptor;
- (ii) los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes;
- (iii) costos de instalación, reubicación, visitas infructuosas imputables a clientes;
- (iv) reparación o indemnización por daño de equipo imputable a Cliente que sea propiedad de “**EL PROVEEDOR**”; y
- (v) penalidades e intereses por morosidad en pago. Los paquetes de datos y los precios por paquete podrán ser consultados en la Página Web de www.sfon.mx a través del CAT o directamente en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES

El pago del Servicio siempre se hará por mensualidad anticipada; no se admitirán pagos parciales. En los casos en que resulte aplicable, cada ciclo de facturación considerará un mes de Servicio y comenzará el día de la instalación del Servicio. Si después del corte de facturación, a las 00:00 hrs. el



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

usuario no ha realizado el pago, se suspenderá el Servicio (uso de datos) hasta que se registre el pago.

“**EL PROVEEDOR**”, podrá modificar las condiciones de cada Paquete, pero no afectará a los contratos que se encuentren vigentes. Para contrataciones subsecuentes podrá agregar o eliminar los términos existentes, previo registro ante las Autoridades y notificando al usuario en los términos estipulados en el Contrato de adhesión. El usuario deberá pagar la contraprestación independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura del Servicio.

EQUIPOS DEL USUARIO

Para que el Servicio pueda ser recibido por el usuario, deberá contar con dispositivos funcionales que detecten y se conecten adquirido por el Usuario.

ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la aceptación de los términos y condiciones y puesta en marcha del servicio mediante orden de servicio y acta de comisión, y se hará con base en el Paquete de tiempo o datos contratado. La activación del/los equipo(s) marca el inicio de la prestación del Servicio y del ciclo de facturación correspondiente.

CALIDAD DEL SERVICIO

“**EL PROVEEDOR**”, atenderá toda solicitud de Servicio dentro de la Cobertura Garantizada a partir de la activación del servicio. Tanto vía telefónica, a través del CAT, como en la página web de www.sfon.mx, se podrán consultar:

- (1) las condiciones del Servicio,
- (2) parámetros mínimos de calidad –únicamente vía telefónica o a través del CAT,
- (3) mapas de cobertura,
- (4) información de tarifas y facturación,
- (5) el Contrato de Suscriptor,
- (6) la carta de derechos mínimos de los usuarios,
- (7) Aviso de Privacidad, derechos ARCO, entre otra información sobre el Servicio. “**EL PROVEEDOR**”, se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en el Título de Autorización y/o los parámetros de calidad que, en su caso, determine el IFT.

IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN

Si al momento de la instalación se determina la “imposibilidad técnica”, el Contrato de usuario quedará cancelado y “**EL PROVEEDOR**” reembolsará el importe pagado por dicho rubro, y quedando establecida esa imposibilidad técnica en la Orden de Servicio que presentará el o los técnicos al momento de la instalación.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de imposibilidad técnica de instalación, el Suscriptor deberá acreditar el pago realizado a **“EL PROVEEDOR”**. El reembolso se llevará a cabo de la misma manera en que éste fue pagado.

CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

“EL PROVEEDOR” podrá prestar servicios adicionales previa autorización o aviso del IFT según sea el caso. **“EL PROVEEDOR”** dará a conocer, en su establecimiento, el (los) Servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y características mínimas de los equipos terminales del usuario y alcance de los Servicios.

CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS

El usuario podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier Paquete de tiempo o datos en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de adhesión.

FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

El usuario deberá avisar a **“EL PROVEEDOR”**, sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio preferentemente a través del número telefónico del CAT; pudiéndolo hacer también por cualquiera de los medios establecidos en el Contrato de adhesión. Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio por parte del usuario se presumirá que el Servicio no presenta problema alguno, por lo que continuará la obligación de pago de la contraprestación correspondiente.

Las siguientes fallas/interrupciones en el Servicio no son responsabilidad de **“EL PROVEEDOR”**:

- a) Daño en el/los Equipo(s) del usuario y/o por cualquier otra falla atribuible al usuario.
- b) Por falta de pago. Si el usuario deja de pagar la contraprestación **“EL PROVEEDOR”** podrá suspender el Servicio.
- c) Por alguna otra causa no imputable a **“EL PROVEEDOR”** como: movimientos armados, desastres naturales, huelgas, movilizaciones sociales, actos de violencia, expropiación, toma de instalaciones de la empresa, nuevas disposiciones legales, fallas de origen satelital, malas condiciones atmosféricas, por fallas de voltaje en el hogar del usuario, entre otras causas que se han señalado de manera enunciativa más no limitativa.
- d) Fallas o interrupciones del Servicio por caso fortuito a fuerza mayor.
- e) Fallas por causas naturales.
- f) Condiciones atmosféricas adversas.
- g) Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema.
- h) Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el IFT.
- i) Por modificaciones a las condiciones del Título de **“EL PROVEEDOR”**.
- j) Por falla en la red global de internet o en algún dominio. Si por causas directamente imputables a **“EL PROVEEDOR”**, el Servicio no se presta o proporciona, o no se suministra en la forma y términos



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, el usuario tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a los datos o las horas o días que no recibió el Servicio por causas directamente imputables a **“EL PROVEEDOR”** y, como bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del Servicio contratado por usuario. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio del usuario si la interrupción del Servicio excede de setenta y dos (72) horas consecutivas. Las bonificaciones, una vez que procedan, se llevarán a cabo conforme al procedimiento establecido en el Contrato de adhesión.

ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

El usuario deberá comunicar a **“EL PROVEEDOR”** las fallas o interrupciones del Servicio dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se presente la falla o el mal funcionamiento del mismo. Para la atención de consultas, reclamaciones, reparaciones de fallas y/o quejas, **“EL PROVEEDOR”** contará, de manera gratuita, con el servicio de asistencia llamando desde cualquier línea fija o móvil al **“EL PROVEEDOR”**. Estos medios de atención estarán disponibles 7 días las 24 horas los 365 días del año. Los puntos de contacto pueden ser adicionados y/o modificados por **“EL PROVEEDOR”** y se dará aviso al SUSCRIPTOR a través del portal **“EL PROVEEDOR”** o cualquier otro medio, presente o futuro, que **“EL PROVEEDOR”**, informe y ponga a disposición del usuario. Las quejas y/o reportes de fallas telefónicas deberán ser respondidas inmediatamente por **“EL PROVEEDOR”**, y en el caso de reportes por vías alternativas como correo electrónico, la respuesta no deberá exceder del plazo de 24 horas siguientes al en que el usuario las haga saber por los medios indicados en el párrafo precedente. De toda queja y/o aclaración se levantará un folio para seguimiento. Cuando la aclaración, queja o falla sea resuelta **“EL PROVEEDOR”**, deberá enviar un aviso al usuario informando el cierre del folio que dio origen a la gestión.

Siempre y cuando por causas imputables a **“EL PROVEEDOR”**, no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos y después de las 24 horas, éste dejará de cobrar al usuario la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar.

A partir de que **“EL PROVEEDOR”**, reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de internet se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A QUEJAS POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

Cuando EL CLIENTE detecte algún problema con su servicio de internet; ya sea interferencia, no pueda enlazarse, no descargue información, etc., debe verificar cualquiera de las siguientes situaciones que pueden estar afectando su correcto funcionamiento:

- El buen estado del cableado de su línea (no cortado o deteriorado).
- La conexión del aparato.
- Si tiene uno o más routers conectados, revisar si en todos se presenta la falla o en uno en especial, puede ser que el aparato tenga algún desperfecto y requiera reemplazo



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Es importante que EL CLIENTE no presente adeudos, ya que esto es una razón de suspensión total del servicio.

Si EL CLIENTE continúa con problemas en el servicio de internet deberá reportar la falla, es muy sencillo, siga estos pasos:

1. Comunique el problema por medio del CAT o en cualquier otro medio autorizado en su contrato o en este código de prácticas.
2. Para proporcionar el servicio, el Asesor telefónico solicitará al cliente algunos de los siguientes datos:
 - Número de contrato.
 - Nombre del Cliente y/o del titular de la línea.
 - Servicio contratado
 - Número de teléfono donde se le pueda contactar, en caso que sea distinto al establecido en su contrato.
 - Una vez verificada la vigencia se procederá a proporcionar el servicio de asistencia.
3. **“EL PROVEEDOR”** tomará un registro personalizado de su problemática, individualizando al cliente dándole un número de reporte y procederá a identificar el problema concreto con ayuda de la descripción que haga el mismo cliente.
4. **“EL PROVEEDOR”** cotejará con su sistema de monitoreo la problemática que refiere el cliente y le informará en el acto si la falla es atribuible a **“EL PROVEEDOR”**, por lo cual le informará al CLIENTE la causa en específico y el momento en que se reestablecerá el servicio, en los términos y condiciones que indica este documento y su respectivo contrato de prestación de servicios.
5. Para el caso de presentarse algún corte de fibra, línea cableada o suministro eléctrico por causa no imputable a **“EL PROVEEDOR”**, ésta comunicará al cliente en específico el problema y le informará el momento en que se reestablecerá el servicio, bajo los términos y condiciones de este código y su contrato de prestación de servicios.
6. EL CLIENTE con su número de reporte, podrá llamar dentro de las doce horas siguientes al reporte de su falla, para saber el estatus de su petición.

RECOMENDACIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Cuando el cliente solicite asistencia, procurará seguir las siguientes instrucciones:

1. Estará cerca de su módem, ya que nuestros técnicos le harán preguntas que le ayudarán a identificar la falla.
2. Tratará de definir claramente su consulta, esto ayudará a que el técnico le pueda auxiliar fácilmente.
3. En el caso de que el Cliente desee solicitar la asistencia en sitio de un técnico en su domicilio, el Cliente deberá solicitarlo en el canal mencionado en el presente código, por lo que no hay contrataciones ni pagos directos del SERVICIO en sitio a los técnicos.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

4. El técnico informará y cotizará la propuesta de solución al cliente, que, en caso de requerir de algún equipo para mejorar la conectividad en el domicilio, sólo realizará si el cliente acepta la compra y dicho trabajo será previa información, autorización con la firma del diagnóstico de revisión en sitio, cotización y pago del cliente. Así mismo se establece que cualquier trabajo en sitio tiene una garantía de 90 días naturales a partir de la firma del documento de aceptación.

CALENDARIZACIÓN DEL SERVICIO A DOMICILIO.

Cuando el problema o falla subsista después de 12 horas continuas y se detecte que la causa sea presuntamente imputable a “**EL PROVEEDOR**” el CLIENTE podrá solicitar se agende un servicio técnico a domicilio.

1. El proceso para agendar estará disponible las 24 horas del día.
2. El servicio se solicitará llamando al CAT de “**EL PROVEEDOR**”.
3. El servicio está disponible sólo en las ciudades detalladas en www.sfon.mx y sus áreas conurbadas.
4. El horario de ejecución de la visita es de lunes a sábados de 09:00 a 17:30 horas.
5. Se atenderá la solicitud del cliente en la fecha y horario que requiera (dentro del horario de ejecución), sujeto a disponibilidad de días y horarios de los técnicos, así como sujeto a los límites de distancia establecidos con anterioridad.
6. Cada servicio se deberá de realizar en un máximo de 48 horas naturales a partir de la solicitud del servicio, salvo que el cliente lo solicite en otra fecha y hora posterior.
7. El cliente podrá solicitar más de un servicio por visita aunque cada uno tendrá un costo independiente.
8. El material de cableado tiene un costo extra por cada bloque de 10 metros.
9. El técnico cotizará en sitio la cantidad de bloques de metros y solicitará la autorización del cliente para utilizarlos.

REQUISITOS PARA AGENDAR ATENCIÓN

1. El técnico, a través de una llamada, deberá confirmar: Nombre y datos completos del dueño de la línea y el contacto que estará presente o referencias de domicilio y confirmar su ubicación.
2. Para que el servicio se realice con éxito, el técnico y cliente deben ubicarse en el domicilio acordado el día programado para la realización del servicio. Si el cliente no se encuentra en el sitio acordado a la hora y fecha establecidos, el técnico dejará un comprobante de asistencia en el domicilio y comprobará a “**EL PROVEEDOR**” la asistencia con una foto digital del lugar la cual se archivará en el reporte.
3. Toda visita en la que no se haya podido realizar el servicio por causas imputables al cliente (ausencia) tendrá un costo para el cliente y se deberá cargar a su recibo.
4. El día programado de la visita:
 - a. El cliente o el contacto señalado en el reporte deberá de estar presente en el momento de que el técnico llegue al domicilio.
 - b. El cliente deberá de considerar que los servicios podrán tener una duración máxima de 180 minutos. por lo que, si el cliente no destina dicho tiempo, y el trabajo queda



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

incompleto, no se podrá continuar en otro momento a menos de que el cliente solicite y pague otro servicio.

- c. El cliente, al término del servicio, deberá firmar la orden de servicio manifestando la aceptación de término de trabajo y la satisfacción del mismo. Si fuera el caso, el cliente también deberá de autorizar la cotización correspondiente.

5. Para soporte al servicio, al ruteador (módem) o cualquier falla relacionada con la conexión a Internet, el cliente deberá contar con una conexión a internet misma que deberá estar configurada. La asistencia y soporte para la conexión se garantiza y se ofrece bajo las políticas vigentes del servicio de **“EL PROVEEDOR”**.

SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

“EL PROVEEDOR”, estará facultado, de conformidad con el contrato de adhesión, para suspender al usuario la prestación del Servicio mediante notificación por correo electrónico al usuario, en caso que éste:

- a. Incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el contrato de adhesión, incluyendo el pago anticipado no realizado de los servicios prestados en el mes en curso y de cualquier otro cargo amparado en dicho contrato;
- b. Si utiliza el Servicio para fines ilícitos o en contravención del contrato de adhesión. La suspensión del Servicio no significa la cancelación del contrato de adhesión, por lo que el usuario deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del Contrato de adhesión hasta la terminación del referido contrato según el plan de tiempo o datos contratados.

VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN

A efectos de que el usuario final conozca la totalidad de gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión, este podrá consultarlo en el Contrato de adhesión Registrado en PROFECO el cual podrá ser consultado en la página web www.sfon.mx, en donde se contiene la información relacionada con penalidades y garantía contractual en caso de que aplique, asimismo se informa en qué casos y cuando procede el cobro de intereses, así como demás gastos relacionados con la terminación del contrato.

El usuario podrá dar por terminado el contrato de adhesión, en cualquier momento, siguiendo los siguientes pasos:

- a. Solicitud expresa del Suscriptor del Servicio mediante aviso por escrito a **“EL PROVEEDOR”**, en el domicilio señalado en el contrato de adhesión o mediante el correo electrónico: **“EL PROVEEDOR”**, o por el mismo medio a través del cual contrató el Servicio.
- b. Estar al corriente en los pagos del Servicio.
- c. La cancelación del Servicio no exime al usuario del pago de los adeudos en los que hubiera incurrido durante la prestación del mismo.



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

CONFIDENCIALIDAD

Por lo que hace a la información personal del usuario, “**EL PROVEEDOR**”, acepta y reconoce expresamente que los datos personales de éste serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y el Aviso de Privacidad de “**EL PROVEEDOR**”.

Así, toda la información y datos personales que “**EL PROVEEDOR**”, recabe para la prestación del Servicio se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información mediante una orden debidamente fundada y motivada.

CATÁLOGO DE TRÁMITES

“**EL PROVEEDOR**” pondrá a disposición de los clientes un catálogo de trámites los cuáles cuya información podrá ser consultada en la página web www.sfon.mx.

CUMPLIMIENTO

En términos de las obligaciones impuestas a concesionarios y autorizados la información prevista en el presente código de prácticas comerciales podrá ser consultada en la página web www.sfon.mx.

Así mismo, en relación a LOS LINEAMIENTOS DE INFORMACIÓN DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO FIJO el COMERCIALIZADOR cumple con dichas obligaciones, los cuales pueden ser consultados en https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020 y en la página web www.sfon.mx.

CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

COMO USUARIO DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES¹ ESTOS SON TUS PRINCIPALES DERECHOS:

I. LIBERTAD DE ELEGIR.

1. Libre elección.

TÚ TIENES DERECHO a elegir libremente el servicio o servicios que quieras contratar, el proveedor que te lo proporcionará, el equipo o dispositivo que utilizarás (ejemplo celular, televisión, tableta, etc.), el plan y medio de pago que tendrás.²

La información, promoción y/o publicidad deben ser oportunas, completas, claras, comprobables, veraces, y exentas de textos, diálogos, sonidos, imágenes, marcas, denominaciones de origen y otras descripciones que te induzcan o puedan inducirte a error o confusión por engañosas o abusivas, de manera que siempre puedas elegir con pleno conocimiento. En todo caso, el proveedor está obligado a cumplir lo que haya ofrecido a través de cualquier tipo de información, promoción o publicidad emitida.³

2. Servicios adicionales.

TÚ TIENES DERECHO a elegir el o los servicios que desees contratar, sin que el proveedor te condicione o te obligue a contratar servicios o productos adicionales al principal o en paquete.⁴

Tienes derecho a que el proveedor te informe los servicios o productos adicionales, especiales o conexos al servicio básico y a elegir libremente respecto de la contratación de los mismos. Asimismo, puedes dar por terminada la prestación de

¹En los servicios de telecomunicaciones se encuentran incluidos: telefonía, datos, banda ancha, Internet, radiocomunicación especializada de flotillas (trunking o radio) y televisión de paga.

² Art. 191, fracción IV de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (en lo sucesivo, LFTyR); 1°, fracción II y 43 de la Ley Federal de Protección al Consumidor (en lo sucesivo, LFPC)

³ Art. 7 y 32 de la LFPC.

⁴ Art. 43 de la LFPC.

dichos servicios o productos adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio básico.⁵

II. DERECHO A LA PORTABILIDAD Y EL DESBLOQUEO.

3. Portabilidad.

TÚ TIENES DERECHO a cambiarte gratuitamente de compañía conservando tu mismo número telefónico, tantas veces como lo decidas, acudiendo con la nueva compañía con la que deseas contratar, quien deberá realizar la portabilidad durante las 24 horas siguientes a tu solicitud, o si así lo deseas, tienes derecho a decidir sobre la fecha en que quieres que se ejecute la portabilidad, siempre y cuando ésta no exceda de 5 días hábiles a partir de que presentes tu solicitud.⁶

TÚ TIENES DERECHO a partir de la fecha en que se ejecute la portabilidad y sin la exigencia de requisitos adicionales, a finiquitar de manera automática la relación contractual con el proveedor que antes te prestaba el servicio, únicamente de aquellos servicios cuya prestación requiera de los números telefónicos a ser portados, por lo que los servicios que no requieran de los números telefónicos portados podrán continuar activos en los términos establecidos en los contratos.⁷

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor con el que decidas cambiarte, te proporcione la información necesaria para acceder al Sistema de Información en internet que te permita saber el estado que guarda tu solicitud de portabilidad.⁸

Una vez que has iniciado el proceso de portabilidad, si así lo decides, tienes derecho a cancelarlo de manera gratuita.⁹

TÚ TIENES DERECHO a recibir el pago de las penas convencionales previstas en el contrato, en caso de que no se cumplan los plazos de portabilidad correspondientes.¹⁰

⁵ Art. 86 BIS de la LFPC, y numeral 5.2.17.1 de la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2012, Prácticas comerciales-Elementos normativos para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones. (en lo sucesivo, NOM 184.)

⁶ Art. 191, fracción III de la LFTyR; Regla 13, fracción IV de las Reglas de Portabilidad Numérica.

⁷ Regla 13, fracción VI de las Reglas de Portabilidad Numérica.

⁸ Reglas 13, fracción IX, 34, 38 y 39 de las Reglas de Portabilidad Numérica.

⁹ Regla 13, fracción XI de las Reglas de Portabilidad Numérica.

¹⁰ Regla 13, fracción XII de las Reglas de Portabilidad Numérica.

TÚ TIENES DERECHO a realizar la portabilidad de tu número telefónico pese a tener adeudos pendientes con el proveedor que te prestaba los servicios de telecomunicaciones, sin que ello te exente de pagar los adeudos pendientes y, en su caso, las penalizaciones por terminación anticipada, así como devolver los equipos que no sean de tu propiedad.¹¹

4. Desbloqueo de equipo o dispositivo.

TÚ TIENES DERECHO, cuando adquieras un equipo, a que el proveedor te informe por escrito si ese equipo se encuentra bloqueado para que sólo pueda ser utilizado en su red y en tal caso, debe informarte cómo podrá ser desbloqueado.

TÚ TIENES DERECHO al desbloqueo del equipo móvil cuando concluya el plazo del plan contratado, o bien, cuando hayas liquidado el precio total del equipo. Cuando lo hayas pagado de contado en un esquema de pre-pago, el proveedor o su distribuidor te deberán proporcionar la clave de desbloqueo de tu equipo al momento de entregártelo.¹²

III. DERECHO A CONDICIONES DE CONTRATACIÓN CLARAS, JUSTAS Y EQUITATIVAS.

5. Información sobre términos y condiciones de contratación.

TÚ TIENES DERECHO a conocer, antes de contratar, todos los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión, de manera clara, suficiente, veraz y precisa. Dicho contrato deberá estar disponible en la página de Internet del proveedor.¹³

Al momento de contratar, el proveedor deberá entregarte por escrito el contrato de adhesión, el cual debe estar escrito en idioma español y con caracteres legibles a simple vista.¹⁴

El contrato de adhesión deberá contener, cuando menos, la descripción del servicio que contratarás, las obligaciones de las partes, los términos y condiciones

¹¹ Reglas 13 fracción VI, 14 y 16 de las Reglas de Portabilidad Numérica.

¹² Art. 191, fracción XII de la LFTyR; numeral 4.2.2. de la NOM 184.

¹³ Art. 191, fracción V de la LFTyR.

¹⁴ Art. 85 de la LFPC

bajo los cuales se prestarán los servicios, las penas convencionales y los supuestos de terminación y modificación. Asimismo, deberá contener las especificaciones técnicas y comerciales, incluyendo la calidad y, en su caso, velocidad del servicio de telecomunicaciones a contratar, entre otras.¹⁵

Asimismo, el contrato deberá indicar los medios disponibles de atención a clientes y, en su caso, horarios de atención de los mismos.¹⁶

Tienes derecho a exigir al proveedor que cumpla con las condiciones ofrecidas o implícitas en el contrato de adhesión y en la publicidad, así como en cualquier información y desplegados que difunda u ofrezca.¹⁷

6. Contrato registrado ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que el contrato de adhesión a través del cual contrates un servicio, esté autorizado y registrado por la Profeco y ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.¹⁸

El contrato de adhesión que te entregue el proveedor deberá también estar disponible en su portal de internet y deberá coincidir con el autorizado y registrado en Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Consulta el contrato autorizado y registrado en el portal de internet www.profeco.gob.mx y en www.ift.org.mx ¹⁹

7. Modificaciones sólo con tu consentimiento.

TÚ TIENES DERECHO a que el contrato celebrado con el proveedor, únicamente pueda ser modificado con tu consentimiento expreso.²⁰

Tienes derecho a que cualquier modificación al contrato, esté previamente autorizada y registrada ante Profeco y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.²¹

¹⁵ Art. 191, fracción VII de la LFTyR; numerales 4.6 y 5 de la NOM 184.

¹⁶ Numeral 5.2.20. de la NOM 184.

¹⁷ Numeral 3.1 de la NOM 184.

¹⁸ Art. 177, fracción X y 191, fracción V de la LFTyR; Art. 86 de la LFPC.

¹⁹ Art. 191 fracción V de la LFTyR y Numeral 3.4 de la NOM 184

²⁰ Numeral 5.2.15.1 de la NOM 184.

²¹ Art. 177 fracción X de la LFTyR; Art. 87 de la LFPC y numeral 5.2. de la NOM.

Si no estás de acuerdo con las modificaciones o no diste tu consentimiento, puedes exigir el cumplimiento forzoso o dar por terminado el contrato sin penalización alguna para ti, aunque el plazo forzoso no haya vencido.²²

En todo caso, si el servicio no se presta conforme al contrato por causas imputables al proveedor, éste deberá hacerte la bonificación, sin perjuicio de la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.²³

8. Conceptos de pago desglosados.

TÚ TIENES DERECHO a que en el contrato, facturas y comprobantes de pago, se desglose por separado la parte que corresponda a las tarifas por los servicios contratados; la compra o renta de los equipos, y otros cargos de instalación u otros accesorios, como seguros, fianzas, membresías, etcétera, así como la periodicidad de estos cargos.²⁴

9. Terminación del Contrato.

TÚ TIENES DERECHO a terminar el contrato y cambiar de paquete o plan de forma anticipada y, en su caso, sólo pagar el remanente del equipo (ejemplo: celular, televisión, tablet, etc.) y, en su caso, la pena convencional pactada.²⁵

Asimismo, si el plazo de tu contrato concluye y no quieres continuar con tu proveedor, puedes cancelarlo y el proveedor ya no te deberá cobrar el periodo subsecuente, excepto cuando se renueve el contrato por continuar usando y pagando los servicios de telecomunicaciones contratados originalmente.²⁶

La terminación del contrato, la podrás realizar a través de los mismos medios por los que contrataste, así como a través de mecanismos ágiles disponibles puestos a disposición por el proveedor, incluyendo medios electrónicos.²⁷

Una vez que solicites la terminación del contrato o la baja de determinados servicios, el proveedor deberá informarte a partir de cuándo se encuentra obligado

²² Art. 191, fracción IX de la LFTyR; numeral 5.2.15.1 de la NOM 184

²³ Art. 92 TER de la LFPC y numeral 5.2.14 de la NOM 184

²⁴ Art. 191, fracción XXI de la LFTyR; numeral 5.2.19 de la NOM 184

²⁵ Art. 191, fracción X de la LFTyR.

²⁶ Art. 191 fracción XVIII LFTyR

²⁷ Art. 191, fracción V LFTyR; numeral 5.2.15.2 de la NOM 184

a realizar la cancelación o baja de dichos servicios. Si transcurrido dicho plazo, el proveedor no ha realizado la cancelación o baja, tienes derecho a que no se te cobren los cargos que se llegaren a generar por dicho concepto.²⁸

10. Penas convencionales proporcionales y recíprocas.

TÚ TIENES DERECHO a que las penas convencionales por incumplimiento del contrato por alguna de las partes, sean recíprocas, razonables y equitativas.

Profeco verificará que en los contratos de adhesión se establezcan penas convencionales recíprocas y razonables.

En ningún caso, el proveedor podrá exigirte doble penalización por el mismo incumplimiento, ni tampoco podrá exigirte penas superiores al monto que resta por pagar conforme al contrato.²⁹

11. Renovación sin pago del equipo.

TÚ TIENES DERECHO a que en caso de que decidas renovar tu contrato de servicios móviles (tiempo aire, mensajes cortos, datos, servicios de valor agregado) y no adquieras un nuevo equipo o dispositivo, el pago esté integrado exclusivamente por las tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones aplicables a los servicios, sin monto alguno por el equipo.³⁰

12. Suspensión del servicio por falta de pago.

TÚ TIENES DERECHO a que previamente a la suspensión del servicio por falta de pago, el proveedor te avise de dicha suspensión.³¹

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te suspenda sólo aquellos servicios cuyo pago no realizaste.³²

²⁸ Art. 7 y 7bis de la LFPC; Art. 191 fracción V y XVIII, y 195 de la LFTyR.

²⁹ Art. 191, fracción V LFTyR; numerales 3.2 y 5.2.16 de la NOM 184.

³⁰ Art. 191, fracción XX de la LFTyR.

³¹ Art. 7 y 7bis de la LFPC; Art. 191 fracciones V, y 195 de la LFTyR.

³² Art. 1 fracción VII, 7 y 10 de la LFPC; Art. 191 fracciones V, XX y XXI de la LFTyR.

IV. CARGOS POR SERVICIO.

13. Larga Distancia.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor no te cobre cargos de larga distancia por llamadas que realices, dentro del país, a cualquier destino nacional (a números fijos o móviles).³³

14. Cobro por segundo.

TÚ TIENES DERECHO a que en los servicios medidos por duración de las comunicaciones, el proveedor te ofrezca la opción de cobro por segundo, sin perjuicio de que también te ofrezca la opción de cobro por minuto, por evento, por capacidad o cualquier otra modalidad.³⁴

15. Consulta gratis tu saldo.

TÚ TIENES DERECHO a consultar tu saldo sin costo y sin que te condicionen a comprar saldo adicional, así como al abono de tu saldo no consumido a la fecha de expiración, acumulándolo a las recargas que realices dentro del año siguiente a la fecha de expiración del mismo.³⁵

16. Estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas claras y desglosadas.

TÚ TIENES DERECHO a que los estados de cuenta, comprobantes de pago y/o facturas que expida tu proveedor de servicios, sean claros, legibles y contengan de manera desglosada los conceptos por el costo de los servicios, los equipos, servicios adicionales, cargos de instalación u otros accesorios como seguros, fianzas, membresías y demás cargos realizados.³⁶

En ningún caso, el proveedor podrá cobrarte servicios que no hayas aceptado expresamente.³⁷

³³ Art. 118 fracción. V de la LFTR, Vigésimo Quinto Transitorio del Decreto que expide la LFTyR.

³⁴ Art. 207 de la LFTyR

³⁵ Art. 191 fracciones. I y XVI de la LFTyR.

³⁶ Art. 191 fracción XXI de la LFTyR, numeral 5.2.19 de la NOM 184.

³⁷ Numeral 4.9 de la NOM 184.

Si eres usuario de servicios de telecomunicaciones en modalidad de prepago, igualmente **TÚ TIENES DERECHO** a solicitar y obtener comprobantes de pago e información desglosada sobre tu consumo y cargos cobrados. El proveedor deberá informarte de qué manera puedes obtener dicha información.³⁸

V. DERECHO A LA CALIDAD EN EL SERVICIO Y EN EL EQUIPO TERMINAL.

17. Derecho a exigir calidad en el servicio.

TÚ TIENES DERECHO a exigir la calidad que el proveedor se haya obligado a cumplir, a través de su publicidad o contrato de adhesión. Recuerda que existen indicadores de calidad para el servicio móvil, como intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de llamadas, integridad de mensajes, sesiones de internet interrumpidas, velocidad de datos promedio de descarga, entre otros, los cuales son revisados y publicados periódicamente por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.³⁹

TÚ TIENES DERECHO a que, en la prestación de los servicios, el proveedor cumpla con los estándares de calidad determinados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.⁴⁰

18. Bonificación o descuento.

TÚ TIENES DERECHO a que se te bonifique si el servicio no se presta conforme a la calidad y condiciones convenidas en el contrato, o por fallas o cargos indebidos por causas imputables al proveedor, con al menos el 20% del monto del periodo de afectación y del precio del servicio. Lo anterior, sin que sea necesario que presentes una reclamación y sin perjuicio de ejercer las acciones legales respectivas para reclamar la indemnización que en su caso corresponda por daños y perjuicios.⁴¹

19. Garantía mínima y póliza de garantía.

³⁸ Art. 1 fracción VII, 7 y 10 de la LFPC. Art. 191 fracción XXI de la LFTyR.

³⁹ Art. 191 fracción VII y 195 de la LFTyR; numeral 2 del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil.

⁴⁰ Art. 191 fracción VII de la LFTyR.

⁴¹ Art. 191 fracción XIII de la LFTyR; 92 BIS y 92 TER de la LFPC; numeral 5.2.14 de la NOM 184

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te ofrezca una garantía del equipo, de cuando menos sesenta días naturales a partir de la entrega del mismo.

Para tal efecto, el proveedor deberá entregarte con tu equipo, una póliza por escrito y en español que deberá contener de manera clara su alcance, duración, condiciones, mecanismos para hacerla efectiva, domicilio para reclamaciones y establecimiento o lugar para reparaciones.⁴²

En caso de no otorgar garantía, el proveedor debe informártelo por escrito, así como las consecuencias e implicaciones por no otorgarla.⁴³

20. Reparaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que el tiempo que duren las reparaciones efectuadas a tu equipo por concepto de garantía, no se descuenta del plazo de garantía.⁴⁴

Cuando el equipo haya sido reparado o repuesto, el proveedor deberá entregar una nueva garantía para las piezas repuestas.⁴⁵

El proveedor debe asegurar que se te proporcione la infraestructura, capacidad técnica, mano de obra, así como refacciones y accesorios necesarios para proporcionar los servicios establecidos en la garantía del equipo terminal de telecomunicaciones, cuando ésta se ofrezca.⁴⁶

21. Restitución de equipos defectuosos, rescisión y devolución.

Cuando el equipo presente defectos o no sirva para el uso que está destinado, **TÚ TIENES DERECHO** a optar por la restitución del equipo, rescindir el contrato y la devolución del precio pagado o pedir la reducción del precio. Además, en cualquiera de los casos anteriores, tienes derecho a la bonificación respectiva la cual no podrá ser menor del 20% del precio pagado.⁴⁷

⁴² Art. 77 y 78 de la LFPC; numeral 6.1 de la NOM 184

⁴³ Numeral 4.2.3.2 de la NOM 184.

⁴⁴ Art. 83 de la LFPC.

⁴⁵ Art. 83 de la LFPC.

⁴⁶ Numeral 3.5 de la NOM 184.

⁴⁷ Art. 82 de la LFPC

VI. DERECHO A LA INFORMACIÓN.

22. Información clara y oportuna.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te informe antes de la contratación sobre los precios, tarifas, garantías, penalidades, compensaciones, cantidades, calidad, medidas, intereses, cargos, términos, plazos, fechas, modalidades, reservaciones y demás condiciones de la prestación del servicio, conforme a las cuales se hubiera ofrecido, obligado o convenido y, bajo ninguna circunstancia podrá negarte dicho servicio.⁴⁸

TÚ TIENES DERECHO a conocer la cobertura del proveedor, la cual podrás consultar en los centros de atención y/o distribución, en la página de internet del proveedor y deberá proporcionártela en caso de que la solicites.⁴⁹

23. Acceso a la información para la defensa de tus derechos.

TÚ TIENES DERECHO a recibir una constancia de las reclamaciones, solicitudes y, en general, de todas las gestiones con incidencias en tu servicio que realices ante el proveedor. Si el medio de atención del proveedor fue telefónico, el proveedor está obligado a informarte que tienes derecho a recibir un documento que acredite la presentación y contenido de la reclamación, incidencia o gestión mediante cualquier soporte que permita tal acreditación.⁵⁰

TÚ TIENES DERECHO a ser informado del estado de los trámites que has realizado ante el proveedor, en el momento en el que lo solicites.

24. Sistema de atención telefónica para quejas y consultas.

TÚ TIENES DERECHO a acceder gratuitamente, las 24 horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, a un sistema de atención telefónica o electrónico del proveedor, en el que podrás realizar cualquier tipo de consulta o presentar una reclamación sobre el servicio que se te proporciona.⁵¹

⁴⁸ Art. 195 de la LFTyR; 7 de la LFPC.

⁴⁹ Numerales 4.5.6, 4.6 y 5.2.8 de la NOM 184.

⁵⁰ Art. 1, fracciones III, VI, 7 y 7 BIS de la LFPC.

⁵¹ Numeral 3.3 de la NOM 184.

En el caso de telefonía móvil, el sistema de atención deberá ser telefónico, para lo cual una vez que hayas accedido al mismo y elijas hablar con un representante autorizado, el tiempo de espera para que te atiendan no deberá exceder de sesenta segundos.⁵²

25. Tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a que te respeten la tarifa registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, que ofrecen los proveedores de cualquier servicio de telecomunicaciones.⁵³

En caso de que las tarifas que te apliquen no se encuentren registradas ante el Instituto, o si lo están, no se te respetan, puedes presentar tu queja o denuncia.

VII. DERECHO A LA PRIVACIDAD Y A LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

26. Protección de tus datos personales.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor resguarde y proteja tu información personal, como tu nombre, domicilio, correo electrónico, número telefónico y otros.⁵⁴

Asimismo, tiene la obligación de informarte qué datos recaba de ti y con qué fines los utilizará a través de un aviso de privacidad. Tienes derecho a que los datos que proporcionaste sean usados únicamente para los fines que autorizaste y en todo momento, tienes derecho a la seguridad del resguardo de los mismos.⁵⁵

En cualquier caso, puedes Acceder, Rectificar, Cancelar tu información y Oponerte a su uso, lo cual se conoce comúnmente como "Derechos ARCO".⁵⁶

En caso de pérdida o daño causado a tus datos personales, el proveedor debe notificarte.⁵⁷

⁵² Numeral 5.3.6 del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil.

⁵³ Art. 177 fracción IX y 195 de la LFTyR; 4.5.8., 5.2.6 y 5.2.6.1 de la NOM 184.

⁵⁴ Art. 191 fracción II de la LFTyR,

⁵⁵ Art. 16 y 19 de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. (en lo sucesivo, LFPDPPP)

⁵⁶ Art. 22 de la LFPDPPP.

⁵⁷ Art. 19 y 20 de la LFPDPPP.

27. Protección de tus comunicaciones y los datos que las identifiquen.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor resguarde y proteja tus comunicaciones, así como los datos que identifiquen las mismas, tales como fecha, hora y duración de las llamadas, mensajes o datos que identifiquen el origen y destino de éstos, entre otros, garantizando su confidencialidad y privacidad.⁵⁸

28. A no recibir llamadas o mensajes de promociones comerciales no autorizadas.

TÚ TIENES DERECHO a no recibir llamadas de tu proveedor o de cualquier otro, para promover o vender servicios o paquetes, a menos que expresamente manifiestes tu consentimiento.⁵⁹

VIII. DERECHOS DE ACCESIBILIDAD DE LOS USUARIOS CON DISCAPACIDAD.

29. Equipos o dispositivos accesibles para personas con discapacidad.

TÚ TIENES DERECHO a contar, previa solicitud de tu parte, con equipos o dispositivos, que tengan funcionalidades, programas o aplicaciones, que permitan la accesibilidad a personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.⁶⁰

Además, tienes derecho a acceder a un número telefónico para servicios de emergencia que contemple mecanismos que permitan identificarte y ubicarte geográficamente.⁶¹

30. Las instalaciones o centros de atención contarán con adaptaciones y personal capacitado para atender a personas con discapacidad.

TÚ TIENES DERECHO a que las instalaciones o centros de atención al público de tu proveedor, cuenten con adaptaciones, modificaciones o mecanismos de

⁵⁸ Art. 190 fracción II de la LFTyR.

⁵⁹ Art. 191 fracción XIX de la LFTyR.

⁶⁰ Art. 200 fracción III de la LFTyR.

⁶¹ Art. 200 fracción IV de la LFTyR.

accesibilidad, así como con personal capacitado para que tú recibas una atención adecuada.⁶²

31. Páginas de Internet con funcionalidades de accesibilidad.

TÚ TIENES DERECHO a que las páginas o portales de Internet, o números telefónicos de atención al público del proveedor, cuenten con funcionalidades de accesibilidad, y a recibir atención de su parte a través de personal capacitado.⁶³

IX. DERECHO A LA NO DISCRIMINACIÓN.

32. Derecho a no ser discriminado en el acceso a la contratación y prestación de los servicios de telecomunicaciones.

TÚ TIENES DERECHO a acceder, contratar o que se te presten los servicios de telecomunicaciones, sin que el proveedor te pueda discriminar por origen étnico o nacionalidad, género, edad, discapacidades, condición social, salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otro que menoscabe o anule tus derechos y libertades como persona.⁶⁴

33. Derecho a la neutralidad de la red.

TÚ TIENES DERECHO a acceder a cualquier contenido, aplicación o servicio ofrecido por el proveedor, dentro del marco legal aplicable, sin limitaciones, degradaciones, restricciones o discriminaciones.

TÚ TIENES DERECHO a conocer, a través del portal de internet del proveedor, las características del servicio, velocidad (como bits por segundo de subida y descarga de información, así como los factores que pueden disminuir la velocidad del servicio) y calidad autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.⁶⁵

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor preserve tu privacidad y la seguridad de la red, a que tu proveedor no obstruya, interfiera, inspeccione, filtre o discrimine

⁶² Art. 200 fracción VI de la LFTyR.

⁶³ Art. 200 fracción VII y VIII de la LFTyR.

⁶⁴ Art. 191 fracción XIV y 200 fracción V de la LFTyR; 58 de la LFPC.

⁶⁵ Art. 145 fracción IV y 146 de la LFTyR, numeral 4.5.6 de la NOM 184.

contenidos, aplicaciones o servicios. También tienes derecho a recibir la capacidad, velocidad y calidad que contrataste con independencia del contenido, origen, destino, aplicación o servicio que se te provean a través de internet.⁶⁶

X. DERECHO DE ACCESO GRATUITO A UN NÚMERO TELEFÓNICO DE SERVICIOS DE EMERGENCIA.

34. Servicios de emergencia.

TÚ TIENES DERECHO a que el proveedor te informe el número único de emergencias y a acceder de manera gratuita a dicho número, el cual permitirá identificar y ubicar geográficamente tu llamada y, en su caso, los mensajes de texto que se envíen.⁶⁷

XI. DERECHO A LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR REPORTE DE ROBO O EXTRAVÍO

35. Reporte de robo o extravío de equipos.

TÚ TIENES DERECHO a reportar a tu operador a través de procedimientos expeditos, el robo o extravío de tu equipo móvil, para que éste suspenda inmediatamente el servicio de los equipos o dispositivos móviles.⁶⁸

Una vez que reportaste tu equipo como robado o extraviado, el proveedor no podrá seguirte cobrando el servicio.⁶⁹

XII. DERECHOS ADICIONALES DE LOS USUARIOS DE TELEVISIÓN DE PAGA (POR CABLE O VÍA SATÉLITE).

36. Recibir gratuitamente las señales de TV Abierta.

⁶⁶ Artículo 145 y 146 de la LFTyR

⁶⁷ Art.190 fracción IX y 200 fracción IV de la LFTyR.

⁶⁸ Art.190 fracción V de la LFTyR.

⁶⁹ Art. 190 fracción VI; Art. 1° de la LFPC

TÚ TIENES DERECHO a recibir gratuitamente las señales de los canales de TV Abierta que se radiodifundan dentro de tu zona de cobertura geográfica y, las señales de los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales, si cuentas con televisión de paga por cable.

Si cuentas con televisión de paga por satélite, tienes derecho a recibir gratuitamente las señales de TV Abierta de los canales “Canal de las Estrellas”, “Canal 5”, “Azteca Siete” y “Azteca Trece”, así como, los canales transmitidos por Instituciones Públicas Federales.⁷⁰

37. Bloqueo de aplicaciones o servicios.

TÚ TIENES DERECHO a que los proveedores bloqueen los contenidos, aplicaciones o servicios que solicites. Podrás realizar esta petición por los mismos medios disponibles para realizar la contratación.⁷¹

38. Control parental.

TÚ TIENES DERECHO a que los proveedores te proporcionen un servicio de control parental previa solicitud de tu parte, y que publiquen de manera clara las características operativas de este servicio y las instrucciones para que puedas operar las aplicaciones necesarias para su correcto funcionamiento.⁷²

XIII. DERECHO A LA PROTECCIÓN.

39. Derecho al acceso a los órganos administrativos.

TÚ TIENES DERECHO a la protección y representación de Profeco para asegurar que tus derechos sean respetados, con vistas a la prevención de daños patrimoniales y morales individuales y colectivos, garantizando la protección jurídica, económica administrativa y técnica.⁷³

⁷⁰ Art.164 y 165 de la LFTyR, y Art. 2° y 3° de los Lineamientos generales en relación con lo dispuesto por la fracción I del artículo octavo transitorio del Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en Materia de Telecomunicaciones.

⁷¹ Art.197 de la LFTyR.

⁷² Art.197 y 225 de la LFTyR.

⁷³ Art. 24 fracciones I y II, y 26 de la LFPC.

40. Interposición de quejas y denuncias por incumplimientos del proveedor.

TÚ TIENES DERECHO a presentar quejas y denuncias ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor, ante cualquier incumplimiento del proveedor.

Al iniciar un procedimiento conciliatorio derivado de una queja ante Profeco, tienes derecho a que, mientras dure el mismo, no te suspendan los servicios de telecomunicaciones por falta de pago.⁷⁴

Tienes derecho a presentar una queja ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones por las fallas de los servicios o incumplimientos de los operadores a sus obligaciones, a efecto de que se hagan las verificaciones correspondientes y, en su caso, se inicie un procedimiento de sanción.

41. Representación colectiva.

TÚ TIENES DERECHO a ser representado en una acción colectiva ante el incumplimiento de un proveedor, para buscar que se declare que el proveedor incurrió en conductas que dañaron tus intereses y tu patrimonio y que lo condenen a la indemnización de daños y perjuicios. El representante de tal colectividad o grupo puede ser Profeco, una asociación de consumidores registrada o bien un grupo de por lo menos 30 consumidores afectados que firmen la demanda.⁷⁵

Estos son tus principales derechos como usuario de servicios de telecomunicaciones, existen otros que se encuentran en las leyes, reglamentos y disposiciones administrativas vigentes y aplicables que el proveedor de servicios tiene la obligación de respetar.

Si quieres conocer más sobre tus derechos, visita la página de Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones www.ift.org.mx o la página de la Procuraduría Federal del Consumidor www.profeco.gob.mx, y recuerda **TÚ TIENES DERECHO**.

⁷⁴ Art. 113 de la LFPC.

⁷⁵ Art.26 de la LFPC.



Tarifas Registradas

Consulta las tarifas y promociones autorizadas de nuestros servicios de telecomunicaciones.

Las tarifas y promociones de Speednet (SFON) se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales podrán consultarse en el hipervínculo correspondiente al buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del referido Instituto:

https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

TARIFAS, PLANES Y PAQUETES.

a. TELEFONÍA MÓVIL

PLAN S (674073):

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 365 días.
- Cada mes se renuevan los beneficios del plan contratado.

PLAN S PRO (674078):

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 2gb adicionales para redes sociales que son: Facebook/Messenger, Instagram, Twitter, Snapchat, WhatsApp y Uber.
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 365 días.
- Cada mes se renuevan los beneficios del plan contratado.





PLAN S CONECTA (680791):

- Recibe 20gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 20gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 365 días.
- Cada mes se renuevan los beneficios del plan contratado.

PAQUETE BÁSICO (672407):

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia 30 días.

PAQUETE SOCIAL (672412):

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 2gb adicionales para redes sociales que son: Facebook/Messenger, Instagram, Twitter, Snapchat, WhatsApp y Uber.
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 30 días.

PAQUETE AUTÉNTICO (673954):

*Este paquete no permite la compartición de datos a otros dispositivos. *

- Recibe 20gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 20gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 1000 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.





- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 30 días.

PAQUETE CONECTA (673977):

- Recibe 20gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 20gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 1500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 1000 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 30 días.

PAQUETE DISFRUTA (673985):

- Recibe 50gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 50gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 10,000 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 10,000 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 30 días.

RECARGA 7 (674083):

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Recibe 5gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 500 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 250 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 7 días.

RECARGA 15 (674087):

- Recibe 10gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).





- Recibe 10gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Recibe 1000 minutos, estos minutos son para marcación en cualquier número fijo o móvil dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Recibe 500 SMS, estos son para envío a cualquier número celular dentro del territorio nacional, EUA y CAN.
- Los datos no utilizados durante el periodo establecido, se vencen al inicio del siguiente periodo.
- Los planes, promociones y vigencias están sujetas a cambios.
- Vigencia de 15 días.

b. INTERNET FIJO

H120

- Recibe 80gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 5mbps.
- Recibe 40gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Los paquetes de internet fijo cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

H160

- Recibe 120gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 5mbps.
- Recibe 40gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Los paquetes de internet fijo cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

H140

- Recibe 100gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 10mbps.
- Recibe 40gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Los paquetes de internet fijo cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

H160s

- Recibe 120gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 10mbps.
- Recibe 40gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.
- Los paquetes de internet fijo cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

H190

- Recibe 150gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 20mbps.
- Recibe 40gb adicionales para navegar a velocidad reducida (512kbps), estos entran una vez que consumas tus gb incluidos.





- Los paquetes de internet fijo cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

RECARGA ADICIONAL PARA H120 Y H160

- Recibe 10gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 5mbps.
- La vigencia de las recargas adicionales depende del consumo de cada usuario.

RECARGA ADICIONAL PARA H140 Y H160s

- Recibe 10gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 10mbps.
- La vigencia de las recargas adicionales depende del consumo de cada usuario.

RECARGA ADICIONAL PARA H190

- Recibe 10gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON) a una velocidad de 20mbps.
- La vigencia de las recargas adicionales depende del consumo de cada usuario.

c. INTERNET PORTATIL

S5

- Recibe 5gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Los paquetes de internet portátil cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

S10

- Recibe 10gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Los paquetes de internet portátil cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

S20

- Recibe 20gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Los paquetes de internet portátil cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

S50

- Recibe 50gb, estos datos son para navegación en internet en zona de cobertura Speednet (SFON).
- Los paquetes de internet portátil cuentan con una vigencia de 30 días, sin embargo, el consumo de los datos incluidos depende del usuario final.

