# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

## 1. Objetivo

El Código de Prácticas Comerciales es un documento que tiene como objetivo describir los servicios de telecomunicaciones que ofrece **Talento Net, S. de R.L. de C.V.** bajo el nombre comercial **Bee Móvil**, al amparo del Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el 13 de mayo de 2019, y en su carácter de Operador Móvil Virtual del Prestador de Servicios Mayoristas ALTÁN REDES, S.A.P.I. DE C.V. −en adelante, referida como "**ALTÁN**"−.

Asimismo, este documento sirve de guía a nuestros usuarios o posibles usuarios para conocer a detalle los diferentes derechos y obligaciones relativos a los servicios de telecomunicaciones que **Bee Móvil** ofrece y comercializa.

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

## 2. Terminología

- **App**.- Es la aplicación móvil diseñada por **Bee Móvil** para ejecutarse en un dispositivo móvil, que puede ser un teléfono inteligente o una tableta, que puede descargarse de manera gratuita en Google Play o en la App Store, a través de la cual el Usuario podrá contratar y pagar el Servicio, realizar recargas, entre otras funciones.

- **Autorización**.- Es el título de autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en beneficio de Talento Net, S. de R.L. de C.V., el 13 de mayo de 2019.

- **Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones**.- Es el vínculo del sitio oficial del IFT donde el Usuario puede consultar las Tarifas y Planes aplicables al Servicio: **https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.**

- **Carátula**.- Es el mecanismo mínimo de adhesión al modelo de contrato de adhesión aprobado por la Profeco, a fin de que en ésta queden asentados los términos y condiciones elegidos y aceptados individualmente por el Usuario, los cuales en ningún caso podrán ser contrarios al Contrato de Servicios.

- **Centro de Atención Telefónica (CAT)**.- Es el número telefónico **800 849 0025**, disponible de lunes a sábado las 24 horas, y domingos de 8:00 a 22:00 horas,

donde: **(i)** se brinda información sobre Planes, sus condiciones comerciales y la cobertura; **(ii)** se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico; **(iii)** se reciben pagos a través de tarjeta de crédito/débito; **(iv)** se atiende a personas físicas y/o morales que deseen contratar el Servicio; y, **(v)** se reciben solicitudes de facturación electrónica, entre otras funciones.

- **Cobertura Garantizada**.- Es el área geográfica en la que **Bee Móvil** ofrece el Servicio correspondiente a cierta Tecnología de Acceso, en donde se cumplen todos los Índices de Calidad establecidos en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, emitidos por el IFT.

- **Cobertura Geográfica**.- Son las poblaciones en las que **Bee Móvil** cuenta con infraestructura propia y/o arrendada que le permite suministrar el Servicio de manera eficaz y eficiente.

- **Cobertura No Garantizada.**- Es el área que refleja la zona geográfica en la que **Bee Móvil** ofrece el Servicio, correspondiente a cierta Tecnología de Acceso, sin que se manifieste que se cumplen con los índices de calidad establecidos en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil, emitidos por el IFT.

- **Contrato de Servicios**.- Es el contrato marco de prestación de servicios de telefonía móvil en el esquema de Prepago aprobado por la Profeco, que suscribirá **Bee Móvil** con el Usuario.

- **Desbloqueo.-** Es la eliminación de la restricción técnica con la que cuentan los Equipos de Telefonía Móvil para que éstos puedan ser utilizados en la red de cualquier proveedor distinto a **Bee Móvil**. Todos los Equipos de Telefonía Móvil son entregados al Usuario bloqueados; sin embargo, el Usuario podrá solicitar su desbloqueo una vez que haya liquidado el costo total del Equipo TM. En caso de que el costo total del Equipo TM sea liquidado al momento de la contratación, éste será entregado al Usuario completamente desbloqueado.

- **Disposiciones Aplicables**.- Son las disposiciones jurídicas que regulan la prestación del Servicio y, por consecuencia, el Contrato de Servicios, a saber: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, el Código de Comercio, la Ley Federal de Protección al Consumidor y su Reglamento, 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 –en adelante, referida como la "***NOM 184 SCFI 2018***"–, 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, la Autorización, el Contrato de Servicios, las tarifas registradas ante el IFT, y demás disposiciones legales y administrativas aplicables.

- **Equipo TM.**- Es el equipo terminal móvil propiedad del Usuario que deberá estar debidamente homologado por el IFT y ser compatible con la Red Mayorista para poder conectarse a la red de **Bee Móvil** a fin de que el Usuario haga uso del Servicio.

- **Establecimiento**.- Son los domicilios de las sucursales de **Bee Móvil** que se especifican en la Página Web.

- **Estado de Cuenta**.- Es el documento que se entregará de manera gratuita al Usuario, el cual contendrá la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los servicios de telecomunicaciones prestados.

- **Fabricante.-** Es la persona física o moral distinta a **Bee Móvil**, identificada en la caja y en el manual del Equipo TM que: **(i)** importa y/o produce y/o distribuye el Equipo TM y los accesorios incluidos como parte del mismo; y, **(ii)** otorga al Usuario la garantía respecto de dicho Equipo, según se establece en la póliza de garantía contenida en la caja.

- **Formatos Simplificados de Información**.- Son los formatos simplificados de información que son enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las Tarifas.

- **Garantía del Equipo TM**.- Es el certificado o póliza emitida por el Fabricante que ampara, por un periodo no menor a 90 días contados a partir de la fecha de compra, cualquier desperfecto o falla técnica de fabricación que presente el Equipo que es adquirido por el Usuario directamente de **Bee Móvil.**

- **Horario Hábil.-** Es el horario de 9:00 a 18:00 horas en el huso horario del centro del país, UTC-6 (UTC-5 en verano), donde UTC es el tiempo universal coordinado.

- **IFT**.- Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

- **IMEI.-** Es el código de identidad de fabricación del Equipo TM –*International Mobile Equipment Identity Number*, por sus siglas en inglés– conforme a lo previsto en la Disposición Técnica IFT-011-2017 vigente o la que la sustituya.

- **Índice de Calidad.-** Es el valor de cumplimiento obligatorio con respecto a los Parámetros de Calidad establecidos en los Lineamientos de Calidad emitidos por el IFT.

- **Internet**.- Es el conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Esos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que, en conjunto, componen Internet funcionen como una red lógica única.

- **Línea.-** Es el número geográfico móvil que **Bee Móvil** asigna al Usuario con motivo de la celebración del Contrato de Servicios o aquel que el Usuario conserva en virtud de haber sido portado a **Bee Móvil**.

- **Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil.-** Es el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil y se abroga el Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicado el 30 de agosto de 2011, así como la metodología de mediciones del Plan Técnico Fundamental de Calidad del Servicio Local Móvil publicada el 27 de junio de 2012, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2018.

- **Llamada.-** Es la conexión de voz establecida entre dos Equipos de Telefonía Móvil de Usuarios, que permite llevar a cabo una comunicación bidireccional.

- **MSISDN.-** Es el número de identificación único del Usuario, mejor conocido como su número de teléfono móvil.

- **Operador Móvil Virtual**.- Es el concesionario o autorizado que presta, comercializa o revende Servicios Móviles o capacidades que previamente haya contratado con algún concesionario mayorista móvil.

- **Página Web**.- Es la página web principal de **Bee Móvil**, donde se encuentra su información general, servicios, comunicados, requerimientos legales, además es un medio de contacto entre **Bee Móvil** y el Usuario. La página web es **https://beemovil.mx.**

- **Parámetro de Calidad.-** Es la medida objetiva y comparable de la calidad del Servicio entregada a los Usuarios, la cual está relacionada principalmente con el Servicio y sus características independientemente de la Tecnología de Acceso.

- **Periodo de Facturación**.- Es el día determinado por **Bee Móvil** para efectos del cálculo de la cantidad que se facturará al Usuario por concepto del uso del Servicio y/o de los Servicios Adicionales.

- **Plan**.- Es la oferta comercial de Servicios que **Bee Móvil** ofrece al Usuario, cuyas características se detallan en el número de inscripción de la tarifa asignado por el IFT. El Plan puede o no incluir una combinación de eventos, por ejemplo, de voz y/o SMS y/o datos y/u otros servicios disponibles para el Usuario por el pago de una renta mensual o de una recarga. La información de los Planes disponibles se podrá consultar en la Página Web, en el CAT y/o por cualquier otro medio que **Bee Móvil** habilite para tales efectos.

- **Portabilidad.-** Es el derecho que tiene el Usuario de cambiar de proveedor del Servicio, conservando al efecto su mismo número telefónico.

- **Prepago.**- Es el esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga el Servicio de manera anticipada a la utilización del mismo.

- **Profeco**.- Es la Procuraduría Federal del Consumidor.

- **Red Mayorista.**- Es la red pública de telecomunicaciones de ALTÁN, que le permite comercializar o revender a sus usuarios finales o a otros concesionarios o comercializadoras afiliadas de **Bee Móvil**, para que a su nombre y riesgo propios, puedan comercializar de manera no exclusiva, los servicios de telecomunicaciones móviles de ALTÁN, conforme a los términos y condiciones al efecto establecidos en el contrato de prestación de servicios mayoristas para comercialización o reventa inscrito en el Registro de Telecomunicaciones del IFT, así como sus modificaciones.

- **Roaming Nacional.-** Es el servicio que se presta a operadores de red móvil para permitir el uso de los Servicios Móviles en una red distinta de la principal. Dicha red está en el mismo país de la red de origen.

- **Roaming Internacional.-** Es el uso de servicios de telecomunicaciones móviles por parte del Usuario cuando se encuentra en un país distinto de aquél en que está contratado el Servicio, en virtud de los acuerdos celebrados entre **Bee Móvil** −proveedor de servicios de origen− y la red visitada.

- **Servicio.-** Se refiere al servicio de telefonía móvil que incluye SMS y datos, que comercializa **Bee Móvil** conforme a las Tarifas, Planes y condiciones de aplicación registradas ante el IFT.

- **Servicio Adicional**.- Es el conjunto de servicios opcionales que **Bee Móvil** podrá prestar al Usuario de manera adicional al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando el Usuario lo solicite o autorice por escrito, vía electrónica o por cualquier otro medio acordado entre las partes. **Bee Móvil** informará al Usuario los servicios adicionales que están disponibles para su contratación.

- **Servicios de costo adicional proporcionados por terceros.-** Son los servicios proporcionados por terceros no vinculados a **Bee Móvil**, que se ofrecen a través de sus plataformas y canales de comunicación, cuyas cuotas o costos generados por dicho servicio no están vinculados al Servicio prestado por **Bee Móvil**, ni a sus servicios adicionales, cuyo cobro se realiza a través de la facturación de **Bee Móvil**.

- **Servicio Móvil.-** Es el servicio de telecomunicaciones prestado a usuarios finales que se brinda a través de equipos terminales que no tienen una ubicación geográfica determinada.

- **Servicios originalmente contratados.-** Son los servicio(s) de telecomunicaciones mínimo(s), específico(s) e inherente(s) a la prestación del Servicio que el Usuario debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir el Servicio que **Bee Móvil** distribuye de manera continua.

- **Tarifa*(s)***.- Son los monto(s) que debe pagar el Usuario por el Servicio y/o Servicios Adicionales conforme al Plan contratado por el Usuario, lo(s) cual(es) está(n) registrado(s) ante el IFT y puede(n) ser consultado(s) en la Página Web y en el Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones. Las Tarifas incluyen el Plan y los impuestos aplicables.

- **Tarjeta SIM**.- Es el chip inteligente que permite la conexión del Equipo TM con la red de **Bee Móvil**. **Bee Móvil** sustituirá la Tarjeta SIM en caso de que ésta llegue a presentar fallas de fabricación y/o por actualización tecnológica que permita al Usuario acceder al Servicio.

- **Tecnología de Acceso.-** Es el tipo de tecnología que se utiliza en las redes del Servicio Móvil para que el Usuario acceda a los servicios que brindan los prestadores del Servicio Móvil.

- **Telefonía Móvil.-** Es el sistema de comunicación para la transmisión de sonidos a larga distancia que permite hacer y recibir llamadas desde cualquier lugar, siempre que sea dentro del área de cobertura del servicio que lo facilita. Dicho servicio puede incluir mensajes de texto –SMS– y datos.

- **Uso Personal.-** Es el uso del Servicio acorde con las necesidades personales del Usuario, que no implique un uso comercial o con fines de lucro o de especulación comercial.

- **Usuario.-** Es la persona física o moral que suscribe el Contrato de Servicios con **Bee Móvil** y que utiliza el Servicio como destinatario final.

## 3. Descripción del Servicio

**Bee Móvil** es un Operador Móvil Virtual que presta directamente al Usuario los Servicios Móviles adquiridos de ALTÁN.

**Bee Móvil** prestará el Servicio a todo aquel que lo solicite para **Uso Personal**, según lo autorizado en el Contrato de Servicios, las 24 horas del día, los 365 días del año, en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

**Bee Móvil** tiene la facultad de dar por terminado el Contrato de Servicios sí, conforme a dicho instrumento y/o las demás Disposiciones Aplicables, se constata que el Usuario está dando al Servicio un uso diverso al contratado o con fines de lucro o de especulación comercial.

**Bee Móvil** será el único responsable frente al Usuario de la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados; no discriminará al Usuario por su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condición de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o por cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

**Bee Móvil** respetará el derecho del Usuario a la manifestación de las ideas, el acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establezca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las Disposiciones Aplicables.

## 4. Servicios adicionales

**Bee Móvil** puede ofrecer servicios adicionales al Servicio originalmente contratado, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**Bee Móvil** contará con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación.

**Bee Móvil** puede ofrecer Planes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del Servicio.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado en cualquier momento, por los medios señalados en la Carátula, para lo cual **Bee Móvil** tiene

un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado.
La cancelación de los servicios adicionales al Servicio originalmente contratado no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

## 5. Cobertura del Servicio

La Cobertura Geográfica donde **Bee Móvil** prestará el Servicio podrá ser consultada por el Usuario en la Página Web y/o en el CAT, así como cualquier actualización a la misma.

**Bee Móvil** prestará el Servicio dentro de las áreas de Cobertura Garantizada donde se dé a conocer la oferta comercial al público en general y dentro de la Cobertura Geográfica en las áreas en donde la concentración de tráfico en la red permita la prestación del Servicio de manera estable, en condiciones de acceso equitativo y de acuerdo a los Lineamientos de Calidad emitidos por el IFT.

Los mapas de cobertura del Servicio con las especificaciones ordenadas en los Lineamientos emitidos por el IFT pueden consultarse en la Página Web, en la dirección electrónica: https://beemovil.mx/.

## 6. Contratación y activación del Servicio

Para recibir el Servicio, el Usuario deberá firmar con **Bee Móvil** la Carátula y el Contrato de Servicios, los cuales se encuentran debidamente aprobados y registrados por la Profeco e inscritos en el Registro Público de Concesiones del IFT; deberá proporcionar su información personal: nombre o razón social, correo electrónico, constancia de situación fiscal e identificación oficial vigente, entre otros datos que se indican en la Carátula; especificar, de ser el caso, el domicilio donde se entregará el Equipo TM, el método de pago del Servicio y los conceptos facturables.

El Usuario será el único responsable de la veracidad y exactitud de la información y datos personales facilitados a **Bee Móvil** al momento de la contratación del Servicio, por lo cual **Bee Móvil** no será responsable en caso de falsedad en la información y datos personales proporcionados por el Usuario.

El Servicio contratado quedará especificado en la Carátula, se prestará de acuerdo con las Disposiciones Aplicables, el Contrato de Servicios, las Tarifas y los Planes que, para tales efectos, registre **Bee Móvil** ante el IFT.

El Usuario deberá asumir el costo de envío a su domicilio del Equipo TM y/o Tarjeta SIM, cuyo monto será informado previamente al Usuario a través del CAT, de la Página Web y/o la App, según corresponda.

### 6.1. Entrega de la Tarjeta SIM y del Equipo TM

La entrega del Equipo TM que el Usuario adquiera directamente de **Bee Móvil** no podrá darse en un plazo mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

Las especificaciones técnicas de la Tarjeta SIM harán que solo funcione con **Bee Móvil** y no con otras redes. Por eso, el Usuario debe adquirir la Tarjeta SIM en los sitios autorizados que se mencionan en la Página Web.

En caso de que la Tarjeta SIM se encuentre dañada, el Usuario deberá seguir el siguiente procedimiento:

**a)** Establecer contacto a través del CAT.

**b)** Validar los datos de contacto y de seguridad.

**c)** Confirmar la dirección de recepción de la Tarjeta SIM o, en su caso, acudir a un Establecimiento de **Bee Móvil** por la nueva Tarjeta SIM.

**d)** En su caso, validar la guía de envío de la Tarjeta SIM.

**e)** Si el Usuario acude a cualquiera de los Establecimientos de **Bee Móvil**, se le entregará la Tarjeta SIM de manera inmediata; si solicita su envío por mensajería, la recibirá en un plazo máximo de 5 días hábiles; dicho plazo podrá extenderse por caso fortuito o de fuerza mayor, sin responsabilidad alguna para **Bee Móvil**.

En caso de que **Bee Móvil** no pueda iniciar la prestación del Servicio por causas atribuibles a él, debe devolver al Usuario las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para ello, y se tendrá por terminado el Contrato de Servicios sin responsabilidad para el Usuario, debiendo pagar **Bee Móvil** una penalidad equivalente al 20% de las cantidades que haya recibido por concepto de anticipo, por su incumplimiento en los casos atribuibles a **Bee Móvil**. Dicha devolución en beneficio del Usuario se efectuará mediante transferencia electrónica en la cuenta bancaria que el Usuario indique a **Bee Móvil.**

El Usuario tendrá derecho a contratar el Servicio conforme a las condiciones comerciales y términos registrados por **Bee Móvil** ante la Profeco, a través de medios electrónicos, cumpliendo con lo establecido en el artículo 76-Bis de la Ley Federal de Protección al Consumidor, incluyendo la Página Web y la App, sin perjuicio del uso de otros medios.

### 6.2. Activación del Servicio en el esquema de Prepago

**Bee Móvil** ofrece el Servicio a sus Usuarios mediante la contratación de los servicios de red de ALTÁN.

Para usar el Servicio, el Usuario deberá adquirir la Tarjeta SIM y, posteriormente: **(i)** insertar la Tarjeta SIM dentro del Equipo TM; y, **(ii)** encender el Equipo TM.

Una vez encendido el Equipo TM, el Usuario recibirá un mensaje corto de texto mediante el cual se le informará que el Servicio está activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el Usuario podrá recibir ayuda del **Bee Móvil** a través del CAT.

Al activarse la Tarjeta SIM, esta se identificará en la red celular con un número llamado MSISDN –número de identificación único del Usuario, mejor conocido como el número de teléfono móvil– y ello permitirá al Usuario usar los servicios que tenga activos.

### 6.3. Aceptaciones del Usuario al activar el Servicio en el esquema de Prepago

Al activar el Servicio, el Usuario manifiesta su voluntad de:

1. Aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Servicios, y;

2. Aceptar que **Bee Móvil** utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad Simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: https://beemovil.mx/legales/aviso-de-privacidad.

Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación del Servicio y el primer uso que realice el Usuario.

Las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica serán confirmadas al Usuario que celebró el Contrato de Servicios 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 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

## 7. Vigencia del Contrato de Servicios

El Contrato de Servicios en el esquema de Prepago **NO obliga a un plazo forzoso**, por lo que, al tener una vigencia indeterminada, el Usuario puede darlo por terminado en cualquier momento, **SIN penalidad alguna y sin necesidad de recabar la autorización de Bee Móvil**, únicamente tendrá que avisar a **Bee Móvil** a través del mismo medio en el cual contrató el Servicio o por los medios de contacto señalados en la Carátula y/o en el Contrato de Servicios.

## 8. Tarifas

Las Tarifas, los Planes y promociones de **Bee Móvil**, así como sus respectivas condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el Usuario en el Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones. Asimismo, podrán solicitarse en el CAT, enviando un correo electrónico a info@telesistemasdigitales.net y/o a través del chat habilitado en la Página Web.

Los Formatos Simplificados de Información serán descargables desde la Página Web y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT al momento de inscripción de las Tarifas. La Página Web cuenta con un apartado específico para que el Usuario descargue y consulte los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada Plan que **Bee Móvil** comercializa.

Las Tarifas no podrán establecer condiciones contractuales, tales como causas de terminación anticipada o cualquier otra condición que deba ser pactada dentro del Contrato de Servicios. De igual manera, no se podrán establecer términos y/o condiciones de aplicación de las Tarifas que contravengan lo establecido en el Contrato de Servicios.

Cualquier cargo por el Servicio comienza a partir de la fecha en la que efectivamente **Bee Móvil** inicie la prestación del Servicio. La fecha, forma y lugares de pago del Servicio pueden consultarse por cualquiera de los medios de contacto señalados en este Código.

**Bee Móvil** no cobrará Tarifas o conceptos diferentes a los previstos en las condiciones originalmente contratadas o a los aceptados expresamente por el Usuario a través de medios físicos, electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en cualquier momento posterior. Asimismo, **Bee Móvil** no incrementará injustificadamente precios por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.

## 9. Esquemas de pago del Servicio

### 9.1. Prepago (recargas)

Bajo este esquema, el Usuario va a pagar el Servicio de manera anticipada a la utilización de éste a través de **recargas**, por lo que la fecha en la que el Usuario realice el pago de la recarga será la misma en la que **Bee Móvil** inicie la prestación del Servicio.

Todas las recargas que el Usuario realice posteriores a la aceptación del Contrato de Servicios se regirán conforme a los términos y condiciones generales de dicho instrumento.

**Bee Móvil** podrá ofrecer Planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales estarán previamente registradas en el IFT.

**Bee Móvil** se obliga a informar al Usuario, de manera gratuita, cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del Usuario:

**a)** La confirmación del monto de la recarga realizada.

**b)** La oferta comercial activada y los 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)** La vigencia de la recarga.

**e)** La liga de Internet en donde el Usuario puede 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 Usuario desea continuar con el Servicio, deberá realizar una nueva recarga, según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se regirá por lo establecido en el Contrato de Servicios.

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

En cada recarga de saldo, **Bee Móvil** notificará al Usuario a través de medios físicos, electrónicos o digitales, o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, los elementos de información señalados en el numeral 4.10, inciso 1, de la NOM-184-SCFI-2018.

## 10. Medios de recarga de saldo

El Usuario podrá realizar recargas en las sucursales o en las tiendas de conveniencia que pueden ser consultadas en la siguiente dirección electrónica: https://beemovil.mx/, desde la Página Web, en la siguiente dirección electrónica https://beemovil.mx/, así como desde la App.

Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el Usuario a través del CAT o en la Página Web.

### 10.1. Consulta de información y atención al usuario (esquema de Prepago)

El Usuario tiene los siguientes medios de consulta:

**a)** Su saldo sin costo alguno, por cualquier de los medios de contacto señalados en la Carátula o de manera presencial en las tiendas de conveniencia, Establecimientos o sucursales, cuyas ubicaciones pueden ser consultadas en la siguiente dirección electrónica: https://beemovil.mx/

**b)** La cobertura donde **Bee Móvil** ofrece el Servicio: https://beemovil.mx/cobertura/

**c)** Las tarifas de la oferta comercial vigente disponible: https://beemovil.mx/legales/tarifas

**d)** El Aviso de Privacidad vigente: https://beemovil.mx/legales/aviso-de-privacidad

**e)** Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la Línea, del Equipo TM, así como para solicitar la suspensión y/o cancelación de la Línea y/o del Servicio, se encuentran disponibles cualquiera de los medios de contacto señalados en la Carátula, las 24 horas los 365 días del año.

### 10.2. Manejo de saldo

El Usuario siempre deberá contar con saldo para tener acceso al Servicio. El saldo no es canjeable por dinero en efectivo; es decir, una vez que el Usuario adquiere saldo, éste deberá aplicarse al uso del Servicio durante el periodo de vigencia de la oferta comercial contratada. Los servicios de envío de mensajería, navegación y el de llamadas podrá ser interrumpido si el Usuario no tiene saldo.

### 10.3. Ciclo de vida de la Línea en el esquema de Prepago

La Línea o número asignado a la oferta comercial de Prepago adquirida por el Usuario se considerarán o mantendrán activos mientras el Usuario realice recargas y cuente con saldo vigente.

Una vez agotados los beneficios o la vigencia de la oferta comercial contratada por el Usuario, sin que la Línea o número asignado cuenten con saldo vigente o sin que se realice una nueva recarga, entrarán en estado de suspensión por un periodo de 90 días naturales. Durante ese periodo de suspensión, el Usuario podrá renovar la oferta comercial contratada, conservando su Línea o número asignado. En esta etapa, el Usuario podrá tener tráfico entrante, pero no saliente.

En caso de que el Usuario no renueve la oferta comercial contratada durante el periodo de suspensión o cambie de oferta comercial, la Línea o número asignado serán cancelados en su totalidad, sin posibilidad de reactivación, perdiéndose la Línea o número asignado.

En caso de resultar aplicable a la oferta comercial contratada por el Usuario, y si el Usuario tiene saldo no consumido a la fecha de su expiración, **Bee Móvil** sólo podrá cancelar el Servicio, una vez trascurrido el plazo de 1 año a que se refiere el artículo 191, fracción XVI de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

### 10.4. Servicio fuera del territorio nacional (Roaming Internacional)

El Usuario podrá seguir disfrutando del Servicio fuera del territorio nacional, solo en los casos en los que el plan o la oferta comercial contratada le permita al Usuario hacer uso de dicho servicio mediante la utilización de la red de un operador en el país de visita con el que **Bee Móvil** tenga acuerdo.

Al usar el Servicio fuera del territorio nacional, el Usuario reconoce que se pueden generar cargos adicionales, asumiendo la obligación de pagarlos a **Bee Móvil**.

Para contratar el Servicio fuera del territorio nacional, el Usuario deberá solicitarlo previamente a **Bee Móvil** por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la Carátula.

El Usuario podrá consultar en la dirección electrónica: https://beemovil.mx/, la información relacionada con los servicios disponibles que se ofrecen fuera del territorio nacional.

### 10.5. Procedimiento de activación y desactivación del Servicio cuando el Usuario se encuentra fuera del país

Para hacer uso y recibir el Servicio en Estados Unidos de América y Canadá, y siempre que ese beneficio esté incluido en el Plan contratado por el Usuario, él no deberá realizar procedimiento alguno de activación, ya que se hará de manera automática, de conformidad con los términos y condiciones del Plan contratado por el Usuario, así como con base en las Tarifas publicadas en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT.

En los demás casos, para usar y recibir el Servicio fuera del territorio nacional, el Usuario deberá consultarlo y solicitarlo previamente a **Bee Móvil** por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la Carátula y/o en el Contrato de Servicios.

## 11. Modificaciones en el Contrato de Servicios

**Bee Móvil** dará aviso al Usuario, cuando menos con 30 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.

**Bee Móvil** debe obtener el consentimiento del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, para poder dar por terminado anticipadamente el Contrato de Servicios con la finalidad de sustituirlo por otro, o para la modificación de sus términos y condiciones.

El Usuario puede cambiar de tarifa, paquete o plan, aunque sea de menor monto al que contrató originalmente, en cualquier momento, pagando en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a ese cambio.

Tratándose del Servicio contratado en el esquema de Prepago, el Usuario manifiesta su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones del Contrato de Servicios con el primer uso del Servicio que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos.

## 12. Características técnicas y de operación del Equipo TM

Para que el Usuario haga uso del Servicio es necesario que cuente con un Equipo TM para recibirlo, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado por el IFT y ser compatible a la red de **Bee Móvil**.

El Usuario tiene prohibido: **(a)** utilizar el Equipo o el Servicio en forma comercial o en forma no autorizada por **Bee Móvil**; y, **(b)** permitir que un tercero no autorizado haga uso del Equipo TM o del Servicio.

**Bee Móvil** informará al Usuario, previo a la contratación del Servicio, las especificaciones técnicas requeridas en el Equipo TM para conectarse a la red de **Bee Móvil**.

**Bee Móvil** podrá proveer al Usuario, en la modalidad de **compraventa**, los Equipos TM cuyas características y especificaciones aparecen en la Página Web y/o en la App.

### 12.1. Desbloqueo del Equipo TM

Los Equipos TM adquiridos directamente de **Bee Móvil**, cuyo costo total sea liquidado por el Usuario en una sola exhibición, se entregarán desbloqueados.

Si el Usuario adquiere un Equipo TM directamente de **Bee Móvil** bajo la modalidad de financiamiento  meses sin intereses , una vez que haya liquidado el costo total del Equipo Provisto, podrá solicitar el desbloqueo de este a través del CAT donde será atendido por un ejecutivo o directamente en los Establecimientos, independientemente del método de desbloqueo requerido para el Equipo Provisto. Este trámite **NO TIENE COSTO**.

En todos los casos, no serán susceptibles de desbloqueo por ninguna vía todos aquellos equipos que estén dados de alta en la base de datos de equipos reportados como robados.

El desbloqueo de los Equipos TM adquiridos directamente de **Bee Móvil** se realiza bajo los estándares, herramientas y software provistos por los distintos Fabricantes, por lo que el procedimiento no invalida la Garantía del Equipo TM otorgada por los Fabricantes.

### 12.2. Garantía del Equipo TM adquirido directamente de Bee Móvil

El Equipo TM adquirido directamente de **Bee Móvil** cuenta con garantía del Fabricante, la cual no podrá ser inferior a 90 días naturales contados a partir de la entrega de éste, misma que se hará efectiva por **Bee Móvil** en caso de ser necesario.

Los términos y condiciones aplicables a la Garantía de los Equipos TM provistos directamente por **Bee Móvil** serán los que se establecen en el numeral 11 de la NOM 184 SCFI 2018 y podrán ser solicitados por el Usuario por cualquiera de los medios de contacto que se indican en este Código**.**

### 12.3. Robo o extravío del Equipo TM o de la Línea

En caso de robo o extravío del Equipo TM o cualquier otra circunstancia que pudiera tener como consecuencia el uso del Servicio sin el consentimiento del Usuario, él deberá solicitar la suspensión de la Línea a través de los medios de contacto establecidos en la Carátula y/o en el Contrato de Servicios, a fin de evitar que lo use un tercero no autorizado, generando cargos y usos indebidos.

**Bee Móvil**, después de suspender el Servicio por robo o extravío del Equipo TM o de la Línea, de conformidad con las Disposiciones Aplicables, se abstendrá de realizar cobros relacionados con la prestación del Servicio durante los 10 días naturales siguientes al reporte y sólo podrá cobrar los cargos asociados a saldos insolutos del Servicio, excepto cuando **Bee Móvil** acredite que el Usuario está haciendo uso del Servicio.

### 12.4. Venta del Equipo TM

Tratándose del Equipo TM adquirido en compraventa directamente de **Bee Móvil** aplicará lo siguiente:

**a)** El Usuario podrá consultar cuáles son los Equipos TM disponibles para compra en la Página Web: https://beemovil.mx/, tiendas y sucursales referidas en la Página Web, en el CAT o en cualquier aplicación existente o por existir en el futuro.

**b)** Sujeto a la disponibilidad de los Equipos TM, **Bee Móvil** se obliga a vender al Usuario los Equipos TM que éste elija, con las funciones, características y especificaciones ofertadas.

**c)** El costo del Equipo TM será debidamente informado al Usuario por el personal de **Bee Móvil**, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la Carátula, en el Contrato de Servicios o en este Código.

## 13. Estado de cuenta, recibo y/o factura

**Bee Móvil** emitirá 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 el detalle de consumo también pueden ser consultados por el Usuario desde la App.

Para acceder a la App, el Usuario deberá registrarse con su información general –nombre y apellidos y fecha de nacimiento– y sus datos de contacto –correo electrónico y número telefónico–, y crear una contraseña de inicio de sesión, así como en el portal **https://beemovil.mx/login**, en el cual el Usuario deberá crear un perfil con su número de teléfono móvil y una contraseña.

El Usuario puede pactar con **Bee Móvil** que, en sustitución de la obligación referida, pueda consultar el citado Estado de Cuenta, recibo y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita y que al efecto se acuerde entre ambas partes. Para el esquema de Prepago, la entrega del Estado de Cuenta es a solicitud del Usuario.

**Bee Móvil** se encuentra obligado a que, en el Estado de Cuenta, recibo y/o factura correspondiente, se transparente la parte que corresponda al costo del Servicio y la que corresponda al costo del Equipo TM adquirido directamente del **Bee Móvil**.

El Usuario se obliga a notificar a **Bee Móvil**, de manera inmediata, por cualquiera de los medios de contacto establecidos en la Carátula, cualquier cambio en sus datos de contacto que sean necesarios para fines de facturación y/o para el cumplimiento de cualquier obligación prevista en el Contrato de Servicios. En caso de que el Usuario no notifique a **Bee Móvil** su cambio de domicilio, cualquier factura o notificación enviada al domicilio del Usuario señalado en la Carátula se considerará válida y vigente en el momento en que ésta sea depositada en el correo con destino a la última dirección de facturación conocida del Usuario conforme a los registros de **Bee Móvil**, y se tendrá por recibida por el Usuario.

En caso de que exista algún cargo indebido en el Estado de Cuenta o detalle de consumo, el Usuario lo hará del conocimiento de **Bee Móvil** a través de los medios de consulta de información y atención al Usuario que se encuentran establecidos en el Contrato de Servicios, debiendo efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuará por transferencia electrónica y se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

**Bee Móvil** podrá modificar la fecha de vencimiento de la factura o el ciclo de facturación siempre que, previamente, hubiere informado al Usuario sobre dicho cambio, con una anticipación no menor de 30 días naturales, utilizando un mecanismo que permita dejar constancia de su recepción.

Cuando habiéndose efectuado el pago oportuno de la factura y el Servicio se suspenda por supuesta falta de pago, **Bee Móvil** debe devolver al Usuario el monto que corresponda por el tiempo que el Servicio no estuvo disponible y bonificar al Usuario cuando menos el 20% de dicho monto.

## 14. Suspensión e interrupción del Servicio

El Usuario será notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, una vez que el Servicio ha sido suspendido y la razón por la que se realiza dicha suspensión.

**Bee Móvil** podrá suspender el Servicio sin responsabilidad alguna, si el Usuario incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

### 14.1. En el esquema de Prepago

**Bee Móvil** podrá suspender el Servicio, previa notificación por escrito al Usuario, si él incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

**1.** Por utilizar el Servicio de manera contraria a lo previsto en el Contrato de Servicios y/o en las disposiciones aplicables.

**2.** Cuando se determine que el uso del Servicio por parte del Usuario con Equipos TM no adquiridos directamente de **Bee Móvil**, que no estén homologados por el IFT y/o que no son compatibles con la red de **Bee Móvil**, afecta o puede llegar a afectar dicha red o a otros Usuarios.

**3.** Por declaración o autorización judicial o administrativa.

**4.** A solicitud del Usuario en caso de robo o extravío de la Línea y/o del Equipo TM.

**5.** Si el Usuario realiza cualquier actividad, incluida la comercialización del Servicio, considerada por la regulación aplicable como exclusiva de personas físicas o morales que, mediante el título legal correspondiente, emitido por la autoridad competente, tengan la calidad de concesionarios, permisionarios o autorizados de servicios de telecomunicaciones.

**6.** Por la realización de cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado.

**7.** Por la terminación de llamadas o cualquier otro tipo de tráfico público conmutado a Usuarios de la red de **Bee Móvil**, evadiendo las rutas definidas para ello y las tarifas de interconexión establecidas para concesionarios y/o autorizados para la terminación de dichas llamadas.

**8.** Por el envío masivo de mensajes y transmisiones de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red de **Bee Móvil** o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso.

**9.** Si el Usuario vence, obstruye o penetra, o intenta anular, obstruir o penetrar las medidas de seguridad de la red o los sistemas inalámbricos de **Bee Móvil**, o la red o los sistemas de otra entidad; o accede o intenta acceder sin autorización a las cuentas de otros; o afecta negativamente la capacidad de otras personas o los sistemas para utilizar el Servicio de **Bee Móvil**.

**10.** Si el Usuario pone en riesgo la seguridad o la capacidad de la red de **Bee Móvil** o causa daños a la red de **Bee Móvil** o a otros Usuarios.

**11.** Si el Usuario utiliza el Equipo TM o el Servicio para un fin distinto a la comunicación interpersonal (de persona a persona).

**12.** Si el Usuario permite que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o que conecten dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del Servicio contratado.

**13.** Si el Usuario realiza actividades que causen daños o interfieran con la integridad, capacidad o las operaciones normales de la red de **Bee Móvil**.

**14.** A solicitud de la autoridad competente para hacer cesar la comisión de delitos.

**15.** Si mediante el uso del Servicio, el Usuario realiza cualquier acto o práctica prohibida por las leyes.

**16.** Si el Usuario utiliza el Servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.

**17.** Por la inexactitud en las declaraciones o datos proporcionados por el Usuario y/o la falta u omisión de datos.

**18.** Cuando el Usuario agote los beneficios del plan tarifario contratado.

**19.** Si el Usuario utiliza la(s) marca(s), nombre(s) comercial(es) o cualquier otra figura de propiedad industrial perteneciente a y/o que identifique a **Bee Móvil**, sus filiales, afiliadas o subsidiarias, al Servicio y/o al Equipo TM, sin el consentimiento manifestado por escrito del titular del registro de marca o de la persona que tenga facultades para ello.

**20.** Por término de la vigencia o revocación del título de autorización que le permite a **Bee Móvil** comercializar el Servicio con el Usuario.

**21.** Cualquier otro acto prohibido por las leyes.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **Bee Móvil** deberá reanudar la prestación del mismo en un periodo máximo de 48 horas, excepto si la suspensión es consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, en cuyo caso ésta puede durar hasta un periodo de 72 horas consecutivas; de lo contrario, se estará a lo dispuesto en el Contrato de Servicios.

Tratándose de interrupciones en el Servicio debidas a reparaciones normales y/o trabajos de mantenimiento en la red o en la infraestructura de **Bee Móvil**, este último avisará al Usuario a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, las ventanas de mantenimiento en horas consideradas de bajo consumo con al menos 48 horas de anticipación, informándole que durante esas ventanas de mantenimiento podrá verse afectado el Servicio. Los trabajos de mantenimiento por ningún motivo durarán más del tiempo informado. En caso de que el mantenimiento exceda el horario señalado, **Bee Móvil** realizará una compensación al Usuario en términos del Contrato de Servicios.

**Bee Móvil** dejará a salvo sus derechos a percibir las cantidades adeudadas por el Usuario y de ejercer cualquier acción judicial o extrajudicial para obtenerlo, aun si el Usuario decide no reconectar el Servicio.

**14.3. Continuidad del Servicio y bonificaciones por interrupción**

**Bee Móvil** deberá bonificar y compensar al Usuario en los siguientes casos:

**a)** Cuando **por causas imputables a Bee Móvil**, el Servicio no se presta en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos, o de conformidad con la información desplegada en la publicidad de **Bee Móvil**, así como conforme a los índices y Parámetros de Calidad contratados o establecidos por el IFT, **Bee Móvil** deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del Servicio.

**b)** Cuando la interrupción del Servicio sea **por casos fortuitos o de fuerza mayor**, si esta dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, **Bee Móvil** hará la compensación de la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente Estado de Cuenta, recibo y/o factura.

**c)** Cuando se interrumpa el Servicio por alguna **causa previsible** que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del Servicio, esta no podrá afectar el Servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, **Bee Móvil** dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio del Servicio que se dejó de prestar.

**d)** Cuando **Bee Móvil** realice **cargos indebidos** deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

En los supuestos previstos en los incisos b) y c) anteriores, si la suspensión dura más del plazo establecido, sin justificación y sin la autorización del IFT en términos de la normatividad aplicable, **Bee Móvil** deberá bonificar al Usuario el 20% del monto del periodo de afectación.

A partir de que **Bee Móvil** reciba la llamada por parte del Usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, 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 hábiles siguientes a la recepción del reporte.

### 14.4. Mecanismos de bonificación y compensación

Tratándose del esquema de Prepago, y en caso de que proceda la bonificación y/o compensación, **Bee Móvil** se obliga realizarlas a más tardar en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que se actualice alguno de los supuestos descritos en el numeral 14.3 anterior o de que el Usuario haya realizado la reclamación correspondiente.

La bonificación y compensación se realizará en Servicio y al momento de realizarla **Bee Móvil** se obliga a enviar al Usuario un mensaje de texto o un correo electrónico para informarle esa situación.

## 15. Terminación y cancelación del Contrato de Servicios

La cancelación o terminación del Contrato de Servicios no exime al Usuario de pagar a **Bee Móvil** los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados, ni de la devolución del Equipo Provisto en Préstamo únicamente con el deterioro por condiciones normales de uso.

El Usuario puede cancelar el Contrato de Servicios mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**Bee Móvil** realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que, con motivo de la cancelación, no se haya prestado efectivamente por **Bee Móvil.**

En caso de terminación del Contrato de Servicios, **Bee Móvil** debe proporcionar un folio o número de registro al Usuario, mismo que puede ser entregado, a elección del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La cancelación o terminación del Contrato de Servicios no exime al Usuario de pagar a **Bee Móvil** los adeudos generados por el/los Servicio(s) utilizados y, en su caso, el costo remanente del Equipo TM adquirido directamente de **Bee Móvil**.

El Usuario puede cancelar el Contrato de Servicios mediante mecanismos expeditos, incluidos los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

**Bee Móvil** realizará la devolución de las cantidades que, en su caso, el Usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional del Servicio que, con motivo de la cancelación, no se haya prestado efectivamente por **Bee Móvil**.

En caso de terminación del Contrato de Servicios, **Bee Móvil** debe proporcionar un folio o número de registro al Usuario, mismo que puede ser entregado, a elección del Usuario, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

## 16. Condiciones, reglas, límites, restricciones y políticas de uso del Servicio

### 16.1. Factores que pueden afectar la calidad del Servicio

Dada la naturaleza de la propagación inalámbrica, la calidad del Servicio se encuentra relacionada con la naturaleza de la señal de radio, quedando esta fuera del alcance y control de **Bee Móvil** en muchas ocasiones.

La propagación de la señal de radio depende de los obstáculos existentes entre la radiobase –eNB– y el Equipo del Usuario, pudiéndose presentar variaciones por desvanecimiento, interferencias y pérdidas de cobertura por la presencia de obstáculos, así como de las condiciones climatológicas no favorables –ej. lluvia–.

Por lo anterior, **Bee Móvil** únicamente es responsable de la prestación del Servicio conforme a lo expresamente pactado en el contrato de prestación de servicios mayoristas para comercialización o reventa suscrito con ALTÁN. Cualquier situación o concepto no contemplado en dicho instrumento no será responsabilidad de **Bee Móvil**, incluyendo los factores externos a **Bee Móvil** que puedan afectar la calidad del Servicio.

### 16.2. Uso de equipos terminales compatibles coon las red de Bee Móvil

El Usuario únicamente podrá utilizar los modelos y versiones de dispositivos móviles compatibles con la red de **Bee Móvil**. De no cumplirse esa condición, **Bee Móvil** se reserva el derecho de tomar las medidas que considere pertinentes con la finalidad de prevenir riesgos operativos y técnicos en su red, en la red de ALTÁN y/o a otros Usuarios.

En todo caso, el uso por parte del Usuario de equipos terminales no homologados por el IFT y/o que no sean compatibles con la red de **Bee Móvil**, ocasionará que se le suspenda el

Servicio al Usuario, sin responsabilidad alguna, con la finalidad de evitar afectaciones a su red, a la red de ALTÁN y/o a otros Usuarios.

### 16.3. Política de Uso Justo

La Política de Uso Justo es una regulación en la velocidad de navegación que se aplica a los Planes que cuentan con el servicio de datos con la finalidad de evitar la sobresaturación de la red, de tal forma que todos los Usuarios puedan disfrutar del Servicio con una velocidad promedio estable y de calidad.

Por esa razón, el Servicio está sujeto a una **cuota mensual de navegación de descarga** que se determinará en el Plan contratado por el Usuario; si dicha cuota es alcanzada por el Usuario antes del corte de facturación podrá continuar haciendo uso del Servicio durante el resto del periodo de facturación con la velocidad máxima de navegación que incluya el Plan contratado, misma a la que podrá seguir navegando el Usuario sin costo adicional. **Bee Móvil** proporcionará al Usuario la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

El Usuario navegará con el mayor ancho de banda −velocidad de navegación− disponible hasta llegar a la cuota de datos establecida como Política de Uso Justo para el Plan contratado. Si dicha cuota es alcanzada antes del corte de facturación, el Usuario podrá continuar navegando con una velocidad de navegación máxima que se determinará para cada Plan contratado.

Esa graduación en el ancho de banda utilizado para navegar no implica restricción o limitante alguna en el acceso a las diversas aplicaciones, servicios, contenidos o sitios web que el Usuario desee utilizar; por lo que el Usuario podrá continuar navegando, utilizando sus aplicaciones, descargando contenidos y accediendo a los sitios en Internet de su preferencia. La velocidad de navegación será reestablecida una vez que inicie el siguiente ciclo de facturación y el Usuario podrá navegar con el mayor ancho de banda –velocidad de navegación– disponible hasta alcanzar nuevamente la cuota de datos establecida.

Por lo anterior, y con la firma del Contrato de Servicios, el Usuario reconoce que el Servicio cuenta con las restricciones propias de los servicios que se proveen a través de bandas de frecuencias, entre las que se encuentran las limitantes en capacidad debido a que el espectro radioeléctrico es un recurso natural, de carácter limitado −escaso−, que constituye un bien de dominio público, sobre el cual el Estado ejerce su soberanía −a diferencia de los operadores terrestres donde puede haber abundancia en la capacidad de transmisión de datos−, por lo cual debe establecerse un equilibrio justo de acceso a internet para todos los Usuarios a fin de reducir el riesgo de afectación general tanto en la estabilidad como en la calidad del Servicio, particularmente, por su uso de manera comercial.

**Bee Móvil** informará al Usuario, al momento de contratación del Servicio, así como a través de la Página Web y de las Tarifas debidamente inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT, los Planes aplicables al Servicio que están sujetos a la Política de Uso Justo.

Se recomienda al Usuario ingresar periódicamente a la Página Web para conocer la Política de Uso Justo de **Bee Móvil**.

Algunas aplicaciones y/o servicios a través de Internet −juegos en línea, servicios de Streaming de audio, video y/o audio y video, entre otros− requieren de un ancho de banda mínimo para su correcto funcionamiento y desempeño, por lo cual el Usuario **deberá validar las necesidades técnicas de navegación que requiere antes de contratar el Servicio.**

### 16.4. Factores que afectan la velocidad del servicio de datos −acceso a Internet−

Muchos factores afectan la velocidad de navegación del servicio de Internet, por lo que las velocidades reales pueden variar durante el transcurso del día. Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de Internet se incremente temporalmente, por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas en ese periodo, provocando una saturación momentánea que derive en la lentitud del Servicio. Si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Servicios, el Usuario podrá solicitar la terminación de dicho instrumento.

Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden alterar el comportamiento y la calidad del Servicio. La IP asignada por default es dinámica.

**Bee Móvil** suministrará un servicio **asimétrico**, de red ***Best Effort Delivery*** –entrega de mejor esfuerzo o de mejores intenciones–, que designa un tipo de servicio de red en el que la red no puede garantizar que los datos lleguen a su destino, ni ofrecer al Usuario una determinada calidad de servicio QoS en sus comunicaciones. Por lo anterior, y dependiendo de la ubicación del Usuario, la velocidad de navegación que **Bee Móvil** le ofrece máximo servicio técnico posible al Usuario si está cerca de una antena puede ser de 70 MB y si está alejado de la antena puede ser de 2 MB.

### 16.5. Límites en la responsabilidad en el uso del servicio de datos −acceso a Internet−

La utilización del Servicio puede integrar imágenes, sonidos, textos y/o contenidos que se pueden considerar ofensivos o no aptos para menores de edad, por lo que el acceso a los mismos corre por cuenta y riesgo del Usuario.

Toda aquella información que sea transmitida o recibida por el Usuario a través del Servicio es responsabilidad exclusiva del Usuario, por lo que él libera expresamente a **Bee Móvil** de cualquier responsabilidad derivada de accesos no autorizados, robo, daño, destrucción o desviación de datos, modificación a las configuraciones y cualquier afectación a programas o equipos de su propiedad, en posesión o utilizados por el Usuario que se relacionen, utilicen o vinculen de manera directa o indirecta con el Servicio prestado conforme al Contrato de Servicios. El Usuario es el único responsable de atender y resolver por sus medios cualquier reclamación, demanda, denuncia o querella que pueda derivarse de cualquiera de los hechos antes descritos.

Es responsabilidad del Usuario llevar a cabo las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar su información, datos y/o software de su propiedad, de accesos desde internet a sus Dispositivos o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de internet, por lo que **Bee Móvil** no será responsable de cualquier daño y perjuicio causado al Usuario por los hechos antes mencionados.

**Bee Móvil** no es responsable de:

**1.** La configuración de los dispositivos que resulten necesarios para el uso concurrente del o de los equipos personales del Usuario.

**2.** La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de cada dispositivo del Usuario que permita el acceso a internet.

**3.** La confiabilidad de las transmisiones de datos, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.

**4.** Las interrupciones de acceso al Servicio o a internet, fallas de los dispositivos del Usuario o software del Usuario, o fallas en el MiFi imputables al Usuario, la pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Usuario por medio del Servicio.

**5.** El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el Usuario no mantenga en su dispositivo el software que le suministre **Bee Móvil** como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

**6.** De conformidad con el artículo 114 Octies de la Ley Federal del Derecho de Autor –en lo sucesivo, la "***LFDA***"–, **Bee Móvil** no será responsable por los daños y perjuicios ocasionados a los titulares de derechos de autor, derechos conexos y demás titulares de algún derecho de propiedad intelectual protegido por la LFDA, por las infracciones a derechos de autor o derechos conexos que ocurran en sus redes o sistemas en línea, siempre y cuando **Bee Móvil** no controle, inicie o dirija la conducta infractora, aunque tenga lugar a través de sistemas o redes controladas u operadas por él o en su representación, conforme a lo siguiente:

**6.1.** **Bee Móvil** no será responsable de las infracciones, así como de los datos, información, materiales y contenidos que se transmitan o almacenen en sus sistemas o redes controladas u operadas por él o en su representación cuando:

**6.1.1.** No inicie la cadena de transmisión de los materiales o contenidos ni seleccione los materiales o contenidos de la transmisión y los destinatarios; y,

**6.1.2.** Incluya y no interfiera con medidas tecnológicas efectivas estándar, que protegen o identifican material protegido por la LFDA, que se desarrollan a través de un proceso abierto y voluntario por un amplio consenso de titulares de derecho de autor y proveedores de servicios, que están disponibles de manera razonable y no discriminatoria, y que no imponen costos sustanciales a los proveedores de servicios o cargas sustanciales en sus sistemas de redes.

El Servicio está sujeto a **una cuota mensual de navegación de descarga** que se determinará en el paquete contratado por el Usuario, por lo que **Bee Móvil** proporcionará la información del consumo total de datos en el periodo de facturación correspondiente.

Algunas aplicaciones y/o servicios a través de Internet –juegos en línea, servicio de Streaming de audio, video y/o audio y video, entre otros– requieren de un ancho de banda mínimo para su correcto funcionamiento y desempeño, por lo cual el Usuario es el único responsable de validar las necesidades técnicas de navegación que requiere antes de contratar el Servicio.

**Bee Móvil** cumplirá con la neutralidad de las redes que se encuentra establecida en Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y en los lineamientos que, en su momento, emita el IFT.

**Bee Móvil** no es responsable de aquellos actos u omisiones de terceros, pues se encuentran fuera de su control, entre éstos:

- Accidentes de tránsito o de otra índole, o cualquier demanda relacionada con problemas de salud causados por el Servicio.
- El Contenido de Datos o el tipo de información a la que el Usuario acceda mientras usa el Servicio.
- La información o comunicaciones bloqueadas por un filtro de SPAM.
- Pérdida de información por virus, gusanos o descargas de contenido, datos, texto, imágenes, videos o audio maliciosos.

El Usuario es el único responsable de implementar las medidas de seguridad adecuadas para proteger el Equipo TM y para respaldar la información que haya almacenado en éste.

Existen factores ajenos a **Bee Móvil** que pueden afectar la experiencia de los Usuarios, como son:

- Las condiciones topográficas y climatológicas donde el Usuario utilice el Servicio.

- Las características técnicas y el estado de conservación del Equipo TM utilizado por el Usuario.

- El uso del Servicio en interiores, sitios subterráneos, pisos altos, elevadores, aeronaves, estructuras y lugares construidos con materiales que degraden las señales de radiofrecuencia, o en lugares donde haya una concentración inusual de usuarios, por citar algunos ejemplos. Asimismo, la cobertura del Servicio puede variar en su calidad o presentar afectaciones debido a la intensidad de la señal.

- La instalación de equipos repetidores o amplificadores de señal de terceros no autorizados u homologados por el IFT.

- Por disposición oficial, los Servicios de Telefonía Móvil son bloqueados en los centros penitenciarios por las autoridades, lo que puede llegar a ocasionar afectaciones en sus alrededores y zonas aledañas, por lo cual pueden afectar a los Usuarios que se encuentren incluso a kilómetros de distancia de los centros de reclusión.

### 16.6. Contenido transmitido por las redes

Si el Usuario contrata un Plan que incluye datos, podrá tener acceso a servicios de Internet, texto, imágenes, videos, juegos, gráficos, música, e-mail, aplicaciones, sonido y otros materiales –en adelante, referidos como el "***Contenido de Datos***"– o enviar Contenido de Datos a cualquier otro lugar, dependiendo del Plan contratado. Los contenidos a los que el Usuario accedería mediante el uso de Internet son de terceros, de los cuales **Bee Móvil no es responsable ni ofrece garantías**.

El Usuario debe tener en cuenta que el Contenido de Datos puede ser: **(a)** inadecuado para niños/menores de edad; **(b)** poco fidedigno o inexacto; o, **(c)** ofensivo, indecente o censurable. Por lo tanto, el Usuario es el único responsable de evaluar el Contenido de Datos al que él accede o los terceros a los que les dé acceso a través del Servicio. Es importante que el Usuario controle el uso de datos que hagan los niños/menores.

El Contenido de Datos de terceros puede dañar el Equipo TM y/o software. **Bee Móvil** no será responsable de ningún Contenido de Datos de terceros, ni tampoco de ningún daño causado por algún Contenido de Datos al que acceda el Usuario a través del Servicio o que cargue en el Equipo TM, por lo que es responsabilidad del Usuario almacenarlo y respaldarlo.

## 17. Catálogo de trámites relacionados con el Servicio

Para solicitar cualquiera de los trámites que se indican en este apartado, el Usuario deberá hacerlo a través del CAT para ser atendido por un ejecutivo de **Bee Móvil**, de lunes a sábado las 24 horas y domingos de 08:00 a 22:00 horas, o bien, presentándose en alguno de los

Establecimientos, cuyas ubicaciones y horarios de atención pueden consultarse en la Página Web.

Los trámites podrán realizarse únicamente por el titular del Contrato de Servicios o, en su caso, por persona debidamente autorizada por éste, quien deberá exhibir su identificación oficial vigente, carta poder original suscrita por el titular –tratándose de persona física– o el poder para actos de administración –en caso de persona moral–, según corresponda.

Para consultar el costo de los trámites respectivos –en los casos que aplique–, el Usuario podrá obtener información por cualquiera de los medios de contacto de **Bee Móvil** que se señalan en la Carátula, en el Contrato de Servicios o en este Código.

### 17.1. Portabilidad del número telefónico

La Portabilidad es el derecho de los Usuarios de conservar el mismo número telefónico al cambiarse de concesionario o prestador de servicios de telefonía, de manera gratuita. La portabilidad se realiza en un máximo de 24 horas, **contadas a partir del ingreso de la solicitud en sistema**, siempre y cuando se ingrese entre las 11:00 y las 17:00 horas en Días Hábiles. Las solicitudes presentadas en horario posterior se considerarán como ingresadas a las 11:00 horas del Día Hábil siguiente.

El tiempo aproximado que le toma a **Bee Móvil** ingresar las solicitudes de Portabilidad en el sistema es de 30 minutos, por lo cual el interesado deberá solicitar el registro de la solicitud de Portabilidad a través de la Página Web, en la dirección electrónica: **https://beemovil.mx/portabilidad**, **a más tardar a las 16:00 horas en Día Hábil**, para garantizar que ingrese en el sistema antes de las 17:00 horas en Días Hábiles, y la portabilidad se ejecute en el plazo máximo de 24 horas.

Si la solicitud de Portabilidad se inicia después de las 16:00 horas en Día Hábil, y el siguiente día es inhábil, la solicitud podría no ingresar en el sistema antes de las 17:00 horas, por lo cual la Portabilidad podría ejecutarse hasta en 72 horas, pues las solicitudes **ingresadas en sistema en horario posterior a las 17:00 horas se considerarán como ingresadas a las 11:00 horas del Día Hábil siguiente**.

Cuando el Usuario decida portar su número hacia otra compañía, a partir de la fecha en que se ejecute la Portabilidad numérica y sin la exigencia de requisitos adicionales, se dará por terminado el Contrato de Servicios de manera automática, esto es, la relación contractual con **Bee Móvil**, 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. Lo anterior, no exime al Usuario de pagar a **Bee Móvil** los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s) y, en su caso, del costo remanente del Equipo TM.

Si el Contrato de Servicios es celebrado derivado de la Portabilidad del Usuario; éste tiene derecho a exigir el pago de una pena convencional de, al menos el 20% del tiempo que se haya excedido la ejecución de la portación, si ésta no se ejecuta dentro de las 24 horas.

El Usuario tiene derecho a cancelar, sin el pago de penas convencionales, los servicios de telecomunicaciones contratados a **Bee Móvil** cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de los plazos establecidos, por causa imputables a **Bee Móvil**.

Para realizar la Portabilidad, el Servicio debe estar activo y, en caso de cancelación, que no hayan transcurrido más de 40 días naturales.

Para portar el número desde o hacia **Bee Móvil**, el Usuario debe seguir el siguiente procedimiento:

**a)** Desde el operador del cual se requiere portar, llamar o mandar un mensaje SMS de texto con la palabra NIP al 051. El sistema regresará la llamada o el mensaje con el NIP de portabilidad. Cada NIP tendrá una vigencia de 5 días.

**b)** Iniciar la solicitud de portabilidad del número hacia **Bee Móvil**, comunicándose al CAT vía telefónica, o bien en alguno de los Establecimientos autorizados de **Bee Móvil**. El solicitante debe disponer de una identificación oficial vigente.

**c)** Proporcionar al CAT o al encargado del Establecimiento autorizado de **Bee Móvil**, el NIP generado por el sistema, así como la compañía actual.

**d)** En el CAT, se le indicará al Usuario dónde obtener la Tarjeta SIM con número transitorio o, si el trámite se realiza directamente en un Establecimiento autorizado de **Bee Móvil**, allí obtendrá la Tarjeta SIM de **Bee Móvil**.

**e)** Una vez obtenida la Tarjeta SIM, se indicará al Usuario la fecha en que ocurrirá el cambio de compañía telefónica. Como regla general, ésta se programará para las 03:00 AM del día hábil siguiente. Si el Usuario requiere que la portabilidad se realice en una fecha posterior, podrá elegir una fecha, siempre y cuando no exceda de 5 días hábiles a la fecha de la solicitud de portabilidad.

**f)** El Usuario deberá reemplazar forzosamente la tarjeta SIM del proveedor anterior por la de **Bee Móvil**, pues una vez ejecutada la Portabilidad no dispondrá de servicios en la tarjeta SIM inicial.

Este trámite **NO TIENE COSTO ALGUNO** para el Usuario.

### 17.2. Suspensión de la Línea o bloqueo del Equipo TM por robo o extravío

El servicio de suspensión de la Línea tiene como finalidad inhabilitar temporalmente el Servicio y evitar que se sigan generando cargos en perjuicio del Usuario o que se siga haciendo uso del Servicio.

La suspensión puede realizarse a nivel de la Tarjeta SIM, dejándola inhabilitada para que no pueda ser usada mientras se encuentre en estado de suspensión, así como a nivel del Equipo TM, de manera que, aunque a ese equipo se le coloque una tarjeta SIM activa, al detectar que el teléfono está inhabilitado, no podrá brindársele el Servicio.

El Usuario deberá proporcionar la información que el ejecutivo de **Bee Móvil** le solicite, con base en sus políticas de seguridad, entre la que se encuentran sus datos de identificación y la marca y modelo del Equipo TM objeto del robo o extravío, así como la documentación necesaria para acreditar la propiedad del mismo, para evitar que un tercero ajeno al titular suspenda la Línea o bloquee el Equipo TM.

Asimismo, el Usuario podrá solicitar a **Bee Móvil** el bloqueo del Equipo TM, para evitar que ese equipo sea reactivado, flexeado o usado en actos delictivos. El Usuario deberá tener a la mano el código IMEI. El bloqueo del Equipo TM **NO TIENE COSTO ALGUNO** para el Usuario.

**Bee Móvil** proporcionará al Usuario un folio del reporte de robo o extravío; dicho número será solicitado posteriormente al Usuario para la reactivación de la Línea, previa compra y sustitución de la Tarjeta SIM, cuyo costo se encuentra debidamente registrado ante el IFT.
La suspensión de la Línea o el bloqueo del Equipo TM por robo o extravío es un **TRÁMITE SIN COSTO** para el Usuario y tiene una duración aproximada de 20 minutos.

### 17.3. Terminación y cancelación del Contrato de Servicios

Se le conoce como proceso de cancelación del Contrato de Servicios cuando el Usuario ya no desea continuar con el Servicio. A diferencia de una suspensión que permite la reactivación del Servicio, en una cancelación ya no se puede regresar a un estado activo, por lo que, en caso de que el Usuario desee volver a activar el Servicio, tendrá que hacer una nueva contratación.

El Usuario podrá cancelar el Contrato de Servicios sin necesidad de recabar la autorización de **Bee Móvil**. El proceso de cancelación del Servicio se completará en las 24 horas siguientes a la solicitud de cancelación, pudiendo el Usuario solicitar el reembolso de la parte proporcional de la Tarifa del Servicio que se dejó de prestar con motivo de la cancelación, siempre y cuando la cancelación obedezca a causas imputables a **Bee Móvil**.

Si el Usuario no tiene saldo y ha vencido el periodo de contratación del Servicio, **Bee Móvil** cancelará automáticamente el Contrato de Servicios a los 90 días posteriores a la finalización del último periodo de recarga contratado.

Para que la cancelación del Servicio sea procedente, **Bee Móvil** debe cerciorarse de que el Usuario no tiene saldo pendiente de ser abonado, atendiendo a lo establecido en el artículo

191, fracción XVI, de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. En caso de que el Usuario tenga saldo pendiente de ser consumido, **Bee Móvil** solo podrá cancelar el Servicio, una vez que transcurra el término de 365 días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

La solicitud de cancelación del Servicio **NO TIENE COSTO ALGUNO** y tiene una duración aproximada de 40 minutos –mientras se recaba y revisa la información correspondiente–. No aplica un formato específico para este trámite.

### 17.4. Cambio de Plan

En ocasiones, el Usuario tendrá la necesidad de cambiarse de Plan por distintos motivos, tales como disfrutar de una mayor cantidad de gigas disponibles o tener una tarifa mensual más acorde a sus necesidades. Por ello, el Usuario podrá cambiar de Plan en todo momento, siempre y cuando:

- Permanezca, por lo menos, un mes con el Plan inicialmente contratado.

- En el caso del esquema de Prepago, pagar por anticipado el proporcional de la diferencia de Tarifa –si se trata de un cambio de un paquete de menor precio a uno mayor–.

## 18. Parámetros de Calidad del Servicio

**Bee Móvil** prestará el Servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la Tarifa, Plan o paquete que el Usuario haya seleccionado en la Carátula o en el Contrato de Servicios. Asimismo, **Bee Móvil** proveerá el Servicio de acuerdo a los índices y Parámetros de Calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

**Bee Móvil** es el único responsable frente al Usuario por la prestación del Servicio, así como de los bienes o servicios adicionales contratados.

**Bee Móvil** presta el Servicio al Usuario con la calidad contratada a ALTÁN, la cual asegura el cumplimiento de los parámetros e índices de calidad establecidos en los Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil y, en consecuencia, **Bee Móvil** únicamente es responsable de la prestación del Servicio conforme a lo expresamente establecido en el contrato de prestación de servicios mayoristas para comercialización o reventa inscrito en el IFT.

De conformidad con los Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil, los parámetros de calidad del Servicio Móvil de cumplimiento obligatorio son los siguientes:

Para los siguientes indicadores existen valores de cumplimiento, y en caso de rebasarlos, el IFT puede imponer una sanción al concesionario infractor.

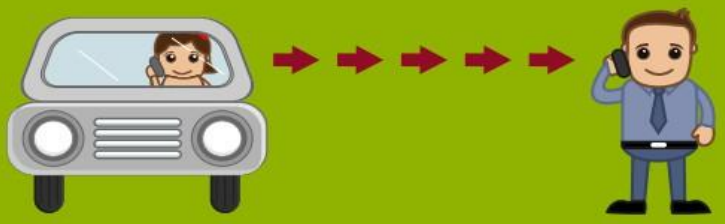
## TELEFONÍA

| INDICADOR | ¿QUÉ ES? | VALOR DE CUMPLIMIENTO |
|---|---|---|
| Proporción de intentos de llamada fallidos. | **Cuando después de 14 segundos de haber sido pulsada la tecla para marcar no se establece la conexión.** | **<= 3%.** |
| Proporción de llamadas interrumpidas | **Cuando la interrupción se deba a causas distintas a la terminación intencional de los usuarios que participan en la llamada.** | **<= 2%.** |

## SMS

| | | |
|---|---|---|
| Proporción de SMS fallidos | **Aquel mensaje que, después de 20 segundos de haber sido enviado no sea recibido correctamente o que todos los caracteres enviados no sean recibidos correctamente.** | **<= 2%.** |

Para los servicios de Telefonía y SMS, las mediciones se llevan a cabo en movimiento, a lo largo de rutas previamente definidas, a velocidades de hasta 80 km/h, con dos usuarios: el que origina la comunicación en movimiento y el que la recibe en un punto fijo.



En el caso del servicio de transferencia de datos el equipo terminal móvil permanecerá, en la medida de lo posible, en movimiento a velocidades de hasta 80km/h.



Para el caso de los parámetros de calidad de carácter informativo que no están sujetos a un valor de cumplimiento obligatorio en los Lineamientos de Calidad del Servicio Móvil, éstos

serán medidos y evaluados por el IFT, tanto para el conocimiento del público en general como para informar los resultados obtenidos a la Profeco.

El Usuario podrá consultar los resultados de las mediciones de calidad del servicio móvil realizadas por el IFT en el sitito oficial de esa autoridad: https://www.ift.org.mx/.

## 19. Canales para la recepción de consultas, dudas, aclaraciones y quejas

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo TM adquirido directamente de **Bee Móvil**, así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones a **Bee Móvil**, de manera gratuita, a través de los siguientes medios:

- En el número telefónico **800 849 0025**, los 7 días de la semana; de lunes a sábado las 24 horas del día y domingos de 08:00 a 22:00 horas.

- En el correo electrónico : **info@telesistemasdigitales.net**; disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

- En el chat al que puede accederse desde la Página Web; disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.

En relación con las afectaciones que pudieran ocurrir con el Servicio, **Bee Móvil** proporcionará el soporte requerido para solucionarlas vía telefónica; en caso de requerir soporte presencial, el Usuario deberá acudir al Establecimiento más cercano.

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

Los medios de contacto arriba indicados también le permitirán al Usuario presentar cualquier duda, aclaración, cancelaciones y reclamaciones, así como otorgar la información sobre Tarifas, condiciones de los Planes, promociones u ofertas, y realizar trámites relacionados con el Servicio.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **Bee Móvil** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación del mismo, o cualquier trámite relacionado con éste.

**Bee Móvil** cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

**Bee Móvil** permitirá que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica, sean confirmadas al Usuario que celebró el Contrato de Servicios 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 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

Las quejas que **Bee Móvil** reciba a través de sus sistemas de atención serán resueltas dentro de los términos que, para tal efecto, **Bee Móvil** establezca, mismos que no excederán de 15 días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Usuario.

**Bee Móvil** puede requerir al Usuario la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja. **Bee Móvil** se abstendrá de suspender el Servicio a los Usuarios que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su Servicio, hasta en tanto no se resuelva, y de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios.

## 20. Domicilio y mapas de ubicación de las oficinas o centros de atención al público; números telefónicos de atención y, en su caso, la dirección o medios electrónicos para este fin; y, los días y horarios de atención para ambos casos

Los datos de ubicación y de contacto de cada uno de los Establecimientos, sus mapas de ubicación y los horarios de atención, pueden consultarse directamente en la Página Web.

## 21. Accesibilidad para personas con discapacidad

En cuanto a la contratación para usuarios con discapacidad, **Bee Móvil** pondrá a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato de Servicios, los servicios adicionales y los Planes que ofrezca.

## 22. Datos personales

**Bee Móvil** está obligada a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable los datos personales que le sean proporcionados por el Usuario.

**Bee Móvil** debe poner a disposición del Usuario el Aviso de Privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

Para utilizar la información del Usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios, así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, **Bee Móvil** debe obtener el consentimiento expreso del Usuario en la Carátula.