



cel·fi
¡Te conecta!

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

CELSFI, S.A. DE C.V.



ÍNDICE:

- 1. OBJETIVO**
- 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA CELFI**
- 3. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS;**
- 4. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA**
- 5. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA;**
- 6. ATENCIÓN AL CLIENTE;**
- 7. PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES;**
- 8. BONIFICACIONES;**
- 9. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO;**
- 10. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS;**
- 11. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS**



1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los Clientes de Celfi, S.A. de C.V. (en adelante "Celfi") las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios de Telefonía Móvil.

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los Clientes de Celfi en las instalaciones de Celfi ubicadas en Av. Américas 1592, Piso 3, Int. 6, C.P 44610, Guadalajara Jalisco en un horario de 08:00 hrs. a 17:00 hrs. Asimismo, podrá ser consultado en la página web www.celfi.com.mx.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA CELFI

Celfi presta los servicios de Telefonía Móvil, en virtud de la Autorización de Comercializadora que le fue otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 7 de mayo de 2021.

3. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA

La forma de facturación de Celfi y los cargos aplicables se estipularán en la Solicitud de Servicios correspondiente que se suscriba entre las partes al firmar el Contrato Marco de Prestación de Servicios, mismo que se encuentra registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones con fecha 25 de octubre de 2021.

3.1. LLAMADAS

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

3.2. DATOS

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

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

3.3. MENSAJES DE TEXTO



Los Mensajes de Texto se cobran por capacidad, por cada 160 caracteres. Cualquier mensaje superior a este número de caracteres se cobrará como dos o más mensajes de texto de acuerdo al número total de caracteres. NO se cobran los mensajes que recibes, únicamente los que envías. Las tarifas de los servicios se encuentran registradas en www.ift.org.mx.

3.4. SERVICIOS ADICIONALES

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

4. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

Celfi cobra únicamente cuando se utilizan sus servicios, deduciendo la cantidad correspondiente del saldo del Cliente, de acuerdo con los parámetros indicados en el apartado 1.1 de este Código de Prácticas Comerciales. El saldo se puede recargar en los puntos de venta o tiendas de autoservicio indicadas en www.celfi.com.mx. Adicionalmente, el estado de cuenta del Cliente está disponible mediante solicitud al correo electrónico soporte@celfi.com.mx, donde también podrá obtener facturas sin costo adicional.

5. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS

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

6. ATENCIÓN AL CLIENTE

- Desde el teléfono del Cliente, marca sin costo las 24 hrs del día: *369
- Desde cualquier punto en México: 800 030 4444
- marca sin costo las 24 horas del día al: 800 030 4444
- Para Soporte técnico las 24 horas del día: soporte@celfi.com.mx
- Vía internet las 24 horas del día: www.celfi.com.mx

7. PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

Para cualquier aclaración, queja o reparación de los Servicios prestados por Celfi los usuarios deberán comunicarse a los puntos de contacto indicados en el punto 6, Celfi dará respuesta a las consultas, aclaraciones y quejas que hagas en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

8. BONIFICACIONES

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



9. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio de paquete o servicio, Celfi informará al Cliente a través de su página web y por medio de un correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Además, Celfi pondrá a disposición del Cliente a través de la página web el contrato modificado para su consulta y entregará al Cliente, por medio de correo electrónico, el comprobante correspondiente a dicho cambio. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con los cambios, tiene el derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna, contactándose a través de los medios de contacto indicados en el punto 6 y, si es el caso, solicitar el reembolso del saldo a favor o el derecho a usarlo hasta que dicho saldo se termine.

En caso de que el suscriptor decida realizar algún cambio en los servicios contratados este recibirá un comprobante por la contratación o en su caso baja del servicio que decida modificar vía correo electrónico.

10. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

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

11. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS

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



ÍNDICE:

12. OBJETIVO

13. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA CELFI

14. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS;

15. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

16. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA;

17. ATENCIÓN AL CLIENTE;

18. PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES;

19. BONIFICACIONES;

20. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO;

21. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS;

22. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS



12. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los Clientes de Celfi, S.A. de C.V. (en adelante "Celfi") las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios de Telefonía Móvil.

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los Clientes de Celfi en las instalaciones de Celfi ubicadas en Av. Américas 1592, Piso 3, Int. 6, C.P 44610, Guadalajara Jalisco en un horario de 08:00 hrs. a 17:00 hrs. Asimismo, podrá ser consultado en la página web www.celfi.com.mx.

13. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA CELFI

Celfi presta los servicios de Telefonía Móvil, en virtud de la Autorización de Comercializadora que le fue otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 7 de mayo de 2021.

14. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA

La forma de facturación de Celfi y los cargos aplicables se estipularán en la Solicitud de Servicios correspondiente que se suscriba entre las partes al firmar el Contrato Marco de Prestación de Servicios, mismo que se encuentra registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones con fecha 25 de octubre de 2021.

3.1. LLAMADAS

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

3.2. DATOS

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

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



3.3. MENSAJES DE TEXTO

Los Mensajes de Texto se cobran por capacidad, por cada 160 caracteres. Cualquier mensaje superior a este número de caracteres se cobrará como dos o más mensajes de texto de acuerdo al número total de caracteres. NO se cobran los mensajes que recibes, únicamente los que envías. Las tarifas de los servicios se encuentran registradas en www.ift.org.mx.

3.4. SERVICIOS ADICIONALES

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

15. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

Celfi cobra únicamente cuando se utilizan sus servicios, deduciendo la cantidad correspondiente del saldo del Cliente, de acuerdo con los parámetros indicados en el apartado 1.1 de este Código de Prácticas Comerciales. El saldo se puede recargar en los puntos de venta o tiendas de autoservicio indicadas en www.celfi.com.mx. Adicionalmente, el estado de cuenta del Cliente está disponible mediante solicitud al correo electrónico sopORTE@celfi.com.mx, donde también podrá obtener facturas sin costo adicional.

16. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS

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

17. ATENCIÓN AL CLIENTE

- Desde el teléfono del Cliente, marca sin costo las 24 hrs del día: *369
- Desde cualquier punto en México: 800 030 4444
- marca sin costo las 24 horas del día al: 800 030 4444
- Para Soporte técnico las 24 horas del día: sopORTE@celfi.com.mx
- Vía internet las 24 horas del día: www.celfi.com.mx

18. PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

Para cualquier aclaración, queja o reparación de los Servicios prestados por Celfi los usuarios deberán comunicarse a los puntos de contacto indicados en el punto 6, Celfi dará respuesta a las consultas, aclaraciones y quejas que hagas en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

19. BONIFICACIONES



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

20. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que el Contrato sufiera algún cambio de paquete o servicio, Celfi informará al Cliente a través de su página web y por medio de un correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Además, Celfi pondrá a disposición del Cliente a través de la página web el contrato modificado para su consulta y entregará al Cliente, por medio de correo electrónico, el comprobante correspondiente a dicho cambio. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con los cambios, tiene el derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna, contactándose a través de los medios de contacto indicados en el punto 6 y, si es el caso, solicitar el reembolso del saldo a favor o el derecho a usarlo hasta que dicho saldo se termine.

En caso de que el suscriptor decida realizar algún cambio en los servicios contratados este recibirá un comprobante por la contratación o en su caso baja del servicio que decida modificar vía correo electrónico.

21. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

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

22. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS

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