Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones.

CELSFI, S.A. DE C.V.

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0

ÍNDICE:

1. OBJETIVO
2. FORMATOS SIMPLIFICADOS DE INFORMACIÓN
3. PENALIDADES
4. GARANTÍA CONTRACTUAL
5. INTERESES
6. GASTOS RELACIONADOS CON LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO
7. CONTRATACIÓN
8. CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS
9. INSTALACIÓN
10. ATENCIÓN AL PÚBLICO
11. TRÁMITES
12. PAGOS
13. QUEJAS
14. CALIDAD
15. POLÍTICA DE USO
16. MAPAS DE COBERTURA
17. USO DE LOS SERVICIOS FUERA DEL PAÍS
18. EQUIPOS TERMINALES
19. SERVICIOS ADICIONALES
20. COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES
21. OTROS GASTOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0

1. OBJETIVO

Los presentes lineamientos tienen como finalidad publicar información transparente, comparable, adecuada y actualizada sobre los precios y tarifas aplicables, gastos eventuales relacionados con la terminación del contrato, así como información sobre el acceso y utilización de los servicios de Telefonía Móvil.

Los presentes lineamientos estarán a disposición de los Clientes de Celfi en las instalaciones de Celfi ubicadas en Av. Américas 1592, Piso 3, 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. FORMATOS SIMPLIFICADOS DE INFORMACIÓN

Contrata aqui

*El servicio de envío tiene un costo de 100.00 MXN + IVA

Contrata aqui

*El servicio de envío tiene un costo de 100.00 MXN + IVA

Contrata aqui

*El servicio de envío tiene un costo de 100.00 MXN + IVA

Contrata aqui

*El servicio de envío tiene un costo de 100.00 MXN + IVA

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0

Podrás consultar los formatos simplificados de información en las siguientes ligas:

https://www.celfi.com.mx/recursos/FormatoSimplificado_484530_CELFI30.pdf

https://www.celfi.com.mx/recursos/FormatoSimplificado_460495_CELFI50.pdf

https://www.celfi.com.mx/recursos/FormatoSimplificado_460496_CELFI100.pdf

https://www.celfi.com.mx/recursos/FormatoSimplificado_532318_CELFI150.pdf

https://www.celfi.com.mx/recursos/FormatoSimplificado_532316_CELFI200.pdf

https://www.celfi.com.mx/recursos/FormatoSimplificado_532319_CELFI290.pdf

https://www.celfi.com.mx/recursos/paquetes-celfi-ift-260122.pdf

3. PENALIDADES

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

4. GARANTÍA CONTRACTUAL

Celfi no solicita a sus usuarios finales o suscriptores la constitución de una fianza o depósito para asegurar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en su contrato de adhesión.

5. INTERESES

La tarifa por los servicios y cualquier otro cargo que pueda incurrir en relación con tu uso del servicio, como los impuestos y las posibles tarifas de transacción, se cobrarán mensualmente a tu método de pago. d) Los precios que cobramos por usar nuestros servicios / para nuestros productos se enumeran en la página web. Nos reservamos el derecho de cambiar nuestros precios para los productos que se muestran en cualquier momento y de corregir los errores de precios que pueden ocurrir inadvertidamente. Información adicional sobre precios e impuestos sobre las ventas está disponible en la página de pagos.

6. GASTOS RELACIONADOS CON LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO

La VIGENCIA del presente contrato es indefinida. Este contrato NO obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPTOR puede darlo

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0

por terminado en cualquier momento, SIN PENALIDAD alguna y sin necesidad de recabar autorización del PROVEEDOR.

7. CONTRATACIÓN

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

Para usar el servicio, el SUSCRIPTOR deberá adquirir una SIM con el PROVEEDOR y posteriormente:

I) insertar el SIM dentro de su equipo.

II) encender su equipo. Una vez encendido su equipo, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, el SUSCRIPTOR podrá recibir ayuda por parte del PROVEEDOR a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el presente contrato.

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

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

Al activar el servicio, el SUSCRIPTOR manifiesta su voluntad de:
1.- Aceptar los términos y condiciones establecidos en el presente Contrato y;
2.- Aceptar que el PROVEEDOR utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad simplificado, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: *www.celfi.com.mx*

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

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

Teléfono de atención: 800 030 4444

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0

Correo electrónico: soporte@celfi.com.mx
Dirección: Av. Américas 1592 Piso 3 Int. 6,
Col Country Club, Guadalajara,
Jalisco, C.P. 44610
https://celfi.landing.koonolmexico.com/?sku=0807100

8. CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

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

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

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

Procedimiento y Requisitos de Cancelación:
Para cancelar el servicio únicamente tienes que llamar a los teléfonos 800 030 4444
La cancelación del servicio se dará inmediatamente después de la solicitud, y únicamente se aceptará dentro de los horarios del servicio al cliente, que es de lunes a viernes de 9:00 AM a 18:00 PM, con el CAU (Centro de Atención a Usuarios)
El único medio para la cancelación será vía telefónica y a los teléfonos antes señalados.

ATENCIÓN AL PÚBLICO:
El domicilio de atención al público será en nuestras oficinas ubicadas en la calle Av. Américas 1592- piso 3, Guadalajara, Jalisco, México.
El número telefónico de atención y soporte técnico es el teléfono 800 030 4444
Los horarios de atención y soporte técnico son de 9 A.M. a 18 P.M. de lunes a viernes.

9. INSTALACIÓN

Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPTOR, se encuentra disponible el número telefónico 800 030 4444, en un horario de 8 a 20 horas, así como el correo electrónico soporte@celfi.com.mx disponibles las 24 horas los 365 días del año.

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0

10. ATENCIÓN AL PÚBLICO

El SUSCRIPTOR tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno: llamando al call center a través del 800 030 4444 y facilitando al operador la información necesaria asociada a la línea.
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: www.celfi.com.mx
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: www.celfi.com.mx
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: www.celfi.com.mx
- Estado de cuenta o detalle de consumos realizando la solicitud a través del correo soporte@celfi.com.mx
- Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPTOR, se encuentra disponible el número telefónico 800 030 4444, en un horario de 8 a 20 horas, así como el correo electrónico soporte@celfi.com.mx disponibles las 24 horas los 365 días del año.

11. TRÁMITES

Los trámites que podrás realizar son los siguientes:
Contratación del servicio (ver procedimiento y requisito de contratación en este documento).

Cancelación del servicio (ver procedimiento y requisito de cancelación en este documento).

Atención y soporte técnico (ver procedimiento de atención al cliente en este documento).

El único medio para realizar cualquiera de los tramites anteriores es vía Telefónica al 800 030 4444.

Cualquiera de los tramites mencionados no tienen costo alguno.

El requisito para solicitar tu servicio o realizar algún trámite es presentar una identificación oficial (IFE, pasaporte o licencia de manejo).

Procedimiento y Requisitos de Contratación:
Llamar a los teléfonos 800 030 4444
Presentar una identificación oficial.
Horario de Lunes a viernes de 9:00 AM a 18:00 PM.

Procedimiento y Requisitos de Cancelación:
Para cancelar el servicio únicamente tienes que llamar a los teléfonos 800 030 4444
La cancelación del servicio se dará inmediatamente después de la solicitud, y únicamente se aceptará dentro de los horarios del servicio al cliente, que es de lunes a viernes de 9:00 AM a 18:00 PM, con el CAU (Centro de Atención a Usuarios)

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0

El único medio para la cancelación será vía telefónica y a los teléfonos antes señalados.

ATENCIÓN AL PÚBLICO:
El domicilio de atención al público será en nuestras oficinas ubicadas en la calle Av. Américas 1592- piso 3, Guadalajara, Jalisco, México.
El número telefónico de atención y soporte técnico es el teléfono 800 030 4444
Los horarios de atención y soporte técnico son de 9 A.M. a 18 P.M. de lunes a viernes.

https://www.celfi.com.mx/planes

12. PAGOS

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

MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas en los medios desinados para ello, los cuales podrán ser consultados en la siguiente liga de internet: *www.celfi.com.mx*.

Los medios para realizar las recargas pueden ser consultados por el SUSCRIPTOR en: *www.celfi.com.mx*.
https://www.recargascelfi.com.mx/celfi

13. **QUEJAS**

El SUSCRIPTOR tiene los siguientes medios de consulta:

- Su saldo sin costo alguno: llamando al call center a través del 800 030 4444 y facilitando al operador la información necesaria asociada a la línea.
- La cobertura donde el Proveedor ofrece el Servicio: www.celfi.com.mx
- Tarifas de la oferta comercial vigente disponible: www.celfi.com.mx
- Aviso de Privacidad simplificado vigente: www.celfi.com.mx
- Estado de cuenta o detalle de consumos realizando la solicitud a través del correo soporte@celfi.com.mx

• Para la atención de consultas, reclamaciones, reportar el robo o extravío de la línea y/o del equipo propiedad del SUSCRIPTOR, se encuentra disponible el número telefónico 800 030 4444, en un horario de 8 a 20 horas, así como el correo electrónico soporte@celfi.com.mx disponibles las 24 horas los 365 días del año.

https://www.celfi.com.mx/contacto

14. CALIDAD

Los servicios son prestados de conformidad con los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

15. POLÍTICA DE USO

La política de uso justo que establece las condiciones, reglas, límites, restricciones y políticas para la utilización del servicio público se encuentra en la siguiente liga: https://www.celfi.com.mx/recursos/politica-de-uso-justo-v5.pdf

16. MAPAS DE COBERTURA

Las áreas de cobertura de los servicios que se prestan se encuentran en la siguiente liga: https://www.celfi.com.mx/planes#mapa

17. USO DE LOS SERVICIOS FUERA DEL PAÍS

El SUSCRIPTOR podrá seguir disfrutando del SERVICIO fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o SERVICIO contratado. El PROVEEDOR hará del conocimiento del SUSCRIPTOR cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

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

18. EQUIPOS TERMINALES

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

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0

19. SERVICIOS ADICIONALES

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

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

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

20. COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES

El proveedor deberá bonificar y compensar al suscriptor en los siguientes casos:

1. Cuando **el PROVEEDOR** no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.

2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

3. Cuando el PROVEEDOR realice **cargos indebidos**, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

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

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

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0

1. Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en la cláusula anterior o que el SUSCRIPTOR haya realizado la reclamación correspondiente.

2. La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el proveedor se obliga a mandar un mensaje de texto al SUSCRIPTOR para informarle.

21. OTROS GASTOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

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

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

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

a) La confirmación del monto de recarga realizada;

b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;

c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.

d) Vigencia de la recarga;

e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

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

https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020#gsc.tab=0