



## **Código de Prácticas Comerciales**

### **Índice**

- 1.** Objetivo.
- 2.** Descripción de los Servicios.
  - 2.1** Esquemas de contratación.
  - 2.2** Contratación de los Servicios.
  - 2.3** Tarifas.
  - 2.4** Cobertura de los Servicios.
- 3.** Formas y Tiempos de Medición, Tasación y Facturación.
  - 3.1** Procedimientos de cobranza de los Servicios.
- 4.** Niveles y Compromisos de Calidad.
- 5.** Atención a Usuarios.
  - 5.1** Medios de Contacto.
  - 5.2** Plazos para la atención de los procedimientos y solución de aclaraciones, reclamaciones y quejas.
  - 5.3** Procedimiento de Bonificaciones.
- 6.** Cambios de Paquete o Servicio.
- 7.** Políticas de Cancelación y Suspensión del Servicio.
  - 7.1** Cancelación.
  - 7.2** Suspensión.



## 1. Objetivo.

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los Usuarios de Viral Cel, S.A. de C.V. (en adelante “**Viral**”) las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los Servicios que sean contratados.

Este Código de Prácticas Comerciales podrá ser consultado por los Usuarios en la página web [www.viralcel.com](http://www.viralcel.com)

## 2. Descripción de los Servicios.

**Viral** presta el servicio de Telefonía Móvil que incluye voz, datos y mensajes de texto conocidos como SMS, (en adelante los Servicios), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, de conformidad con las tarifas, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante “IFT”).

### 2.1 Esquemas de contratación.

Los Servicios que ofrece Viral, pueden ser contratados por los Usuarios bajo los siguientes esquemas:

- a) **Prepago.** El Usuario pagará los Servicios de manera anticipada a su utilización, a través de Recargas.
- b) **Postpago.** El Usuario deberá pagar los Servicios de manera posterior a su utilización, de acuerdo con estado de cuenta y/o factura que envíe **Viral**.

### 2.2 Contratación de los Servicios.

Para contratar y activar los Servicios, los Usuarios deberán seguir los siguientes pasos:

- a) Registrarse en la página web o aplicación móvil de **Viral**
- b) Adquirir una tarjeta SIM
- c) Contratar el plan o paquete de su preferencia
- d) **Viral** entregará la tarjeta SIM en el domicilio que indique el Usuario
- e) Una vez que el Usuario cuente con la tarjeta SIM deberá ingresarla en su equipo celular.
- f) Encender el equipo celular.
- g) El Usuario recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso.



### **2.3 Tarifas.**

Las tarifas, planes y paquetes ofrecidos por **Viral** podrán ser consultados en la página web del IFT en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) o directamente en la página web [www.viralcel.com/tarifas](http://www.viralcel.com/tarifas)

### **2.3 Cobertura de los Servicios.**

El área de cobertura de los Servicios proporcionados por **Viral** podrá ser consultada por los Usuarios en la sección [www.viralcel.com/cobertura](http://www.viralcel.com/cobertura)

## **3. Formas y Tiempos de Medición, Tasación y Facturación**

Para el caso del Servicio de Telefonía en el esquema de Pospago, **Viral** enviará al Usuario a través de los medios pactados en el contrato de adhesión, un estado de cuenta y/o factura en los que se desglosará la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza del Servicio para que el Usuario realice el pago del Servicio. La fecha y forma de pago se establecerá en la carátula del contrato de adhesión.

### **3.1 Procedimientos de Cobranza**

En los Servicios de Telefonía bajo el esquema de Pospago, los Usuarios deberán pagar el Servicio de manera posterior a su utilización en la fecha y forma de pago establecida en el contrato de adhesión.

Los Usuarios podrán realizar el pago del Servicio de Telefonía en el esquema de Pospago bajo los siguientes métodos:

- a) Efectivo
- b) Tarjeta de débito o crédito
- c) Transferencia bancaria
- d) Depósito a cuenta bancaria

En los Servicios de Telefonía bajo el esquema de Prepago, los Usuarios deberán realizar las Recargas a través de los medios con los que cuenta **Viral**. A partir de que el Usuario realice la Recarga **Viral** iniciará la prestación de los Servicios.

Los Usuarios podrán realizar las Recargas a través de los siguientes medios:

- a) Página web de **Viral** [www.viralcel.com/tienda](http://www.viralcel.com/tienda)
- b) Tiendas de conveniencia, las cuales podrán ser consultadas en [www.viralcel.com/conveniencia](http://www.viralcel.com/conveniencia)



#### **4. Niveles y Compromisos de Calidad.**

**Viral** prestará los Servicios conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar a los Usuarios la prestación de los Servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

#### **5. Atención a Usuarios.**

##### **5.1 Medios de Contacto.**

**Viral** pone a disposición de los Usuarios para consultas, aclaraciones, reclamaciones y quejas los siguientes medios de contacto:

Teléfono: 80-04-32-03-00

Correo electrónico: [atencionclientes@viralcel.com](mailto:atencionclientes@viralcel.com)

Vía Internet: a través de la página [www.viralcel.com](http://www.viralcel.com)

Los medios de contacto estarán disponibles las 24 horas, los 365 días del año, y todos los trámites serán gratuitos.

##### **5.2 Plazos para la atención de los procedimientos y solución de aclaraciones, reclamaciones y quejas.**

Los Usuarios podrán presentar solicitudes de aclaraciones, reclamaciones y/o quejas a través de los medios de contacto descritos en el punto anterior. Dichas solicitudes podrán ser presentadas directamente por los Usuarios, o en su caso, por una persona que el Usuario autorice mediante cualquier forma de representación permitida por ley.

**Viral** resolverá las aclaraciones, reclamaciones y/o quejas en plazo máximo de 15 días hábiles posteriores a su presentación. Si el Usuario no recibe una respuesta a su aclaración, reclamación y/o queja dentro del plazo señalado, se determinará como precedente.

En caso de que los Usuarios formulen aclaraciones, reclamaciones y/o quejas relacionadas con los Servicios, **Viral** dará respuesta en un plazo de 24 horas.

##### **5.3 Procedimiento de Bonificaciones.**

**Viral** bonificará y compensará a los Usuarios en los siguientes casos:

- a) Cuando **Viral** no preste los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad de **Viral**, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o



establecidos por el IFT, compensará al Usuario la parte proporcional del precio de los Servicios, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación de los Servicios.

- b) Cuando la interrupción de los Servicios sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, **Viral** 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, **Viral** bonificará por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
- c) Cuando **Viral** realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, **Viral** llevará a cabo los siguientes mecanismos:

- a) Realizará la bonificación y/o compensación a más tardar dentro de los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos anteriormente, o que el Usuario haya realizado la reclamación correspondiente.
- b) **Viral** enviará un mensaje de texto al Usuario para informarle que se realizó la bonificación y/o compensación.

## 6. Cambios de Paquete o Servicios.

En caso de que existiera algún cambio en el contrato de adhesión, las condiciones y/o las tarifas establecidas, **Viral** informará al Usuario a través de su página web, y mediante correo electrónico respecto de los cambios, con al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios. Asimismo, **Viral** pondrá a disposición de los Usuarios a través de su página web el contrato modificado para su consulta.

En caso de que el Usuario no esté de acuerdo con los cambios, tendrá derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna para él. En este caso, el Usuario deberá solicitar la cancelación del Servicio a través de los medios de contacto que **Viral** pone a su disposición.

## 7. Políticas de Cancelación y Suspensión del Servicio.

### 7.1 Cancelación.

Lo planes o paquetes ofertados por **Viral** no se encuentran sujetos a un plazo forzoso, por lo que los Usuarios podrán cancelarlos en cualquier momento, sin costo extra.

Para tal efecto, el Usuario deberá notificar a **Viral** a través de los medios de contacto su interés de dar por terminados de manera anticipada los Servicios.



La cancelación de los Servicios no exime a los Usuarios de su obligación de liquidar los adeudos correspondientes que a la fecha de dicha cancelación se hayan generado en virtud de los Servicios efectivamente prestados por **Viral**, ni del pago de las penalizaciones correspondientes, en su caso.

## **7.2 Suspensión.**

**Viral** podrá suspender la prestación de los Servicios a los Usuarios sin responsabilidad alguna cuando:

- a) El Usuario no realice el pago correspondiente por el plan o paquete contratado dentro de los primeros 10 de su ciclo de vida.
- b) Para evitar daños o perjuicios a **Viral** por el mal uso del Servicio, tales como, la actualización de ilícitos, delitos o cuando así sea señalado por resolución u orden judicial o administrativa. En este caso **Viral** dará aviso al Usuario de la suspensión mediante un correo electrónico.
- c) Por orden de autoridad competente.
- d) El Usuario comercialice, distribuya o revenda cualquiera de los servicios contratados a **Viral**.

**Viral** reanudará los Servicios que se hayan suspendido de forma inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que diera origen a la misma y en su caso, se realice la solicitud de su restablecimiento