

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES



ÍNDICE

I. OBJETIVO.....	4
II. DEFINICIONES GENERALES.	4
III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.	6
IV. CONTRATACIÓN.....	7
IV.1.- PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.....	7
IV.2.- ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.....	8
IV.3 REQUISITOS DE CONTRATACIÓN:	9
IV.4.- LUGARES, DÍAS, HORARIOS DE ATENCIÓN PARA REALIZAR LA CONTRATACIÓN:	10
IV.5. TERMINACIÓN ANTICIPADA.	10
V. CANCELACIONES.	11
V.1.- REQUISITOS:.....	11
V.2. PROCEDIMIENTO DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO:	11
V.3.- DURACIÓN DEL PROCESO DE CANCELACIÓN	11
V.4. MEDIOS PARA REALIZAR LA CANCELACIÓN DEL SERVICIO.	12
VI. INSTALACIÓN	12
VII. ATENCIÓN A CLIENTES	12
VII.1 MEDIOS O CANALES DE ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA.....	12
VIII. TRÁMITES.	13
IX. PAGOS	14
X. QUEJAS	15
XI.1.- MEDIOS O CANALES DE ATENCIÓN DE QUEJAS.....	15
XI.2.- DURACIÓN DEL PROCESO:	15

XI.	NIVELES Y COMPROMISO DE CALIDAD.....	16
XII.	POLÍTICAS DE USO.....	16
XIII.	USO DE LOS SERVICIOS DEL PAÍS.....	16
XIV.	EQUIPOS TERMINALES.....	17
XV.	SERVICIOS ADICIONALES Y DE VALOR AGREGADO.....	18
XVI.	FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA.....	18
XVII.	MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	19
XVIII.	BONIFICACIÓN Y/O COMPENSACIÓN.....	20
	XVIII.1.- CASOS EN QUE PROCEDE LA BONIFICACIÓN Y/O COMPENSACIÓN.....	20
	XVIII.2.- MEDIOS Y MECANISMOS PARA SOLICITAR LA BONIFICACIÓN Y/O COMPENSACIÓN.....	20
	XVIII.3.- APLICACIÓN DE BONIFICACIONES Y/O COMPENSACIONES.....	20

I. OBJETIVO.

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer las políticas y procedimientos aplicables en la prestación de los servicios de Telefonía Celular que proporciona Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V. (en adelante “blue TELECOMM Cel”).

El presente Código de Prácticas Comerciales, se presenta como un manual informativo de operación y criterios comerciales de la empresa para las relaciones con sus usuarios, respecto a cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los servicios autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo IFT), mismo que busca dar seguridad y transparencia a cualquier disputa o queja dentro del territorio nacional.

El presente documento se encuentra sujeto a modificaciones, puesto que no se puede limitar la evolución de circunstancias que, por sus características, complejidad o novedad, no se hayan contemplado; por consiguiente, se requiere de una actualización periódica dependiente de la práctica, todo lo anterior bajo la supervisión y registro ante la autoridad correspondiente.

II. DEFINICIONES GENERALES.

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

Para efectos del presente código se entenderá por:

Áreas con Servicios. Localidad de la República Mexicana en las cuales se puede prestar los servicios de telecomunicaciones, dichas localidades, pueden ser consultadas a través de la página de internet (www.bluelecomm.mx).

Carátula. Documento que contendrá información legal y fiscal correspondiente al Cliente. Dicha carátula, debidamente firmada, forma parte integral del Contrato.

Caso Fortuito o de Fuerza Mayor. El acontecimiento natural o del hombre, inevitable e imprevisible, que impida en forma absoluta el cumplimiento de la obligación. De manera enunciativa más no limitativa: guerra, terremotos, inundaciones, revueltas, bloqueos, huelgas, manifestaciones y/o cambios en la legislación aplicable.

Centro de Atención a Clientes (CAC). Centro de Atención Telefónico para Clientes, para atender todo lo relacionado a pre-venta, venta, productos, incidentes administrativos y/o incidentes técnicos/operativos.

Cliente. Cualquier persona física o moral que solicite los servicios que ofrece la Empresa.

Clientes Residenciales. Cualquier persona física solicitante de los servicios que ofrece la Empresa para uso residencial.

Clientes Comerciales. Cualquier persona física o moral solicitante de los servicios que ofrece la Empresa que destine el servicio a actividad comercial, o que se instale en un domicilio con actividad comercial o empresarial.

Código de prácticas comerciales. Manual en el que se definen los procesos comerciales de los servicios que presta **blue TELECOMM**, así como el procedimiento de atención al Cliente en caso de dudas, aclaraciones, reparación y que sirve de guía tanto a los Clientes y Suscriptores como a los empleados de **blue TELECOMM**. Un ejemplar de este Código estará a disposición del Cliente para su consulta en la página de internet www.blutelecomm.mx.

Contrato. El Contrato de Adhesión o Suscripción que la empresa firma con el Cliente para la prestación de los servicios aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y la Procuraduría Federal del Consumidor.

Desbloqueo: Se refiere a la eliminación de la restricción técnica con la que cuentan los Equipos Terminales Provistos o Equipos Terminales Propios, para que éstos puedan ser utilizados en la red de cualquier proveedor de Telecomunicaciones.

Todos los Equipos Terminales Provistos, son entregados al Suscriptor bloqueados; sin embargo, se podrá solicitar su desbloqueo cuando se haya liquidado el costo total del Equipo Terminal Provisto. En caso de que el costo total del Equipo Provisto sea liquidado al momento de la contratación, éste será entregado al Suscriptor completamente desbloqueado.

En el caso de los Equipos Terminales Propios, el Proveedor de Servicios Móviles con el que adquirió el Equipo Terminal deberá ser el que le proporcione el código de desbloqueo al Suscriptor.

Empresa. La prestadora del servicio concesionado, denominada como Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V. y conocida comercialmente como **blue TELECOMM**.

Equipo Terminal: Es el equipo de telecomunicaciones, Propio o Provisto, mediante el cual el Suscriptor puede acceder a los Servicios ofrecidos por **blue TELECOMM Cel.** El Equipo Terminal deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido a la ley para poder conectarse a las especificaciones técnicas de la red.

Equipo Terminal Propio: Es el Equipo Terminal propiedad del Suscriptor, ya sea que lo haya adquirido previo a la contratación o a partir de ésta haya cubierto el costo total del mismo, el cual deberá estar debidamente homologado conforme a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTyR) para poder conectarse a la red de **blue TELECOMM Cel.** y hacer uso de los Servicios contratados, **blue TELECOMM** brindará información al Suscriptor, a través de la página en Internet de **blue TELECOMM**: www.blutelecomm.mx, respecto de los Equipos Terminales que se encuentran homologados para conectarse a su red.

Equipo Terminal Provisto: Es el Equipo Terminal que el Suscriptor adquiere directamente con **blue TELECOMM** con motivo de la firma del Contrato y cuyo costo no ha sido cubierto en su totalidad por el Suscriptor.

Línea: El número geográfico móvil que **blue TELECOMM** asigna al Suscriptor con motivo de la celebración del Contrato o aquel que el Suscriptor conserva en virtud de haber sido portado con **blue TELECOMM**.

IFT. Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Servicios: Los servicios de telecomunicaciones técnicamente factibles que **blue TELECOMM** ofrezca al amparo de las concesiones y/o Autorizaciones otorgadas por el Gobierno Federal y que el Suscriptor haya contratado, a efecto de estar en posibilidad de recibir servicios que **blue TELECOMM** presta de manera continua por cualquier medio autorizado.

Servicios de Roaming Internacional: Servicio que **blue TELECOMM** ofrece al Suscriptor cuando éste sale del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios contratados a través de la red (es) del (los) operador (es) del país visitado.

SMS: El servicio de mensajes de texto cortos o simples, entre teléfonos móviles.

Suscriptor. Cualquier persona física o moral suscrita a los servicios que ofrece la Empresa.

Tarifas. Aquellos cargos que la Empresa aplica al Cliente por la prestación de los servicios y que han sido previamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Tarjeta SIM Celular: Se refiere al chip inteligente que permite la conexión del Equipo Terminal con la red de **blue TELECOMM**.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

blue TELECOMM se obliga a prestar los servicios al Suscriptor concesionados y autorizados, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año conforme a los índices y parámetros de calidad que para tal efecto establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT). Estos servicios se prestarán en las áreas con servicio, dentro de la cobertura que se tiene autorizada por el IFT, observándose lo dispuesto en el Contrato, así como estricto apego a la Ley, y conforme a las tarifas registradas ante el IFT y las políticas de uso que le corresponda a cada servicio.

Los Servicios de **blue TELECOMM** están sujetos a las condiciones establecidas en su Título de Concesión, y /o Autorización otorgados por el Gobierno Federal y de conformidad con lo establecido con la legislación que de tiempo en tiempo se expida.

Los Servicios concesionados y autorizados que comercializa **blue TELECOMM** son los siguientes:

Servicio de Telefonía celular, comercialmente conocido como: **blue TELECOMM Cel**, el cual incluye:

- i) un paquete de Datos para el acceso a internet, con conexiones disponibles a redes 2G, 3G y 4G LTE o superior, dependiendo de la zona de cobertura;
- ii) el Servicio de voz para llamadas telefónicas; y,
- iii) el Servicio de envío y recepción de mensajes cortos (SMS).

Los Servicios, Planes o Paquetes que el Cliente o Suscriptor podrá contratar, estarán disponibles para su consulta en la página de **blue TELECOMM**: www.bluetelecomm.mx o directamente en la página del IFT www.ift.org.mx.

Existen dos modalidades para la prestación del servicio:

Postpago: Consiste en la contratación de un Paquete de servicio mensual recurrente, en el cual uno de los servicios incluidos es el de Telefonía Celular. Los servicios contratados en dicho Paquete, junto con los servicios adicionales que se contraten en un periodo determinado se verán reflejados en el Estado de Cuenta inmediato siguiente a la contratación de los mismos.

Prepago: Consiste en la contratación de un Paquete que funciona a través de recargas de servicio con periodos mensuales, en el cual uno de los servicios incluidos es el de Telefonía Celular. El cliente disfrutará del servicio siempre y cuando cuente con una Recarga activa. Los servicios incluidos en el Paquete contratado se verán reflejados en un Estado de cuenta mismo que se genera cada vez que se realice una Recarga del Paquete o que se adquiera algún servicio adicional.

Los servicios que el Cliente o Suscriptor contrate a **blue TELECOMM** se señalarán en la Carátula del Contrato celebrado entre el Cliente y **blue TELECOMM**, bajo la modalidad, descripción y características técnicas ahí establecidas.

IV. CONTRATACIÓN.

blue TELECOMM pondrá a disposición del público consumidor los productos que comercialice. La contratación de los Servicio se realizará, siempre y cuando, el solicitante cumpla y acepte con los requisitos de contratación.

Las modalidades de contratación y los esquemas de plan tarifario podrán encontrarlos en la página www.bluetelecomm.mx y/o registrados en la página del IFT.

El Servicio **blue TELECOMM Cel** se encuentra disponible para Clientes y/o Suscriptores que contraten de forma empaquetada o conjunta con los servicios de Televisión Restringida Vía Satélite **SKY** y/o Provisión de Acceso a internet inalámbrico, que se encuentre dentro de la cobertura de **blue TELECOMM Cel**, la cual se encuentra publicada en la página web www.bluetelecomm.mx.

IV.1.- PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN.

La contratación de los Servicios **blue TELECOMM** se realiza a través de la celebración de un Contrato, la cual se podrá hacer de manera física y/o electrónica; en caso de realizar la contratación: i) física, el Cliente deberá plasmar su firma autógrafa al calce del Contrato; si se realiza la contratación ii) vía electrónica (App, página web, telemarketing o en línea), el Suscriptor celebrará el Contrato y perfeccionará y confirmará su voluntad, aceptando los términos y condiciones contenidos en el mismo, al efectuar el primer pago de los servicios elegidos.

Para contratar el Servicio **blue TELECOMM Cel**, el Cliente o solicitante deberá:

- Realizar la solicitud de contratación del Servicio deseado, llamando al 55 4040 0202, o bien, ponerse en contacto con nuestros ejecutivos a través de los diferentes medios o canales de Atención que **blue TELECOMM** pone a disposición para tal efecto, como lo son: vía telefónica llamando al número 55 4000 7100, o en línea a través de la página web www.bluetelcomm.mx, o del Chat en línea.
- El ejecutivo de **blue TELECOMM**, le informará en que consiste el servicio de **blue TELECOMM Cel** y le solicitará le proporcione la información necesaria para completar el Contrato de suscripción, asimismo, le indicará los documentos que deberá entregar.
- Para el caso de contratar el Servicio **blue TELECOMM Cel** junto con cualquier otro servicio de telecomunicaciones que requiera la visita de un técnico para instalación de algún Equipo; el ejecutivo **blue TELECOMM**, y el solicitante, acordarán la fecha y horario en que el personal técnico acudirá al domicilio para realizar la instalación del Equipo necesario para la provisión del servicio solicitado, en dicha fecha, el nuevo Suscriptor le deberá hacer entrega de los documentos que le fueron solicitados previamente, y éste último deberá firmar el Contrato que al efecto se tenga vigente, a elección del suscriptor, se le podrá hacer entrega física o electrónica del Contrato firmado, así como la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones.

El Suscriptor podrá aceptar las condiciones del Contrato firmándolo con puño y letra, o bien, a través de la aceptación por medios electrónicos.

- La entrega de la SIM dependerá del tipo de servicio contratado. En caso de requerir una visita técnica para alguna instalación del servicio, la Tarjeta SIM Celular se entregará por parte del personal técnico, en caso de no requerir una visita técnica, la Tarjeta SIM Celular se enviará por mensajería directamente al domicilio del Suscriptor. En este último caso la programación de la entrega se efectuará una vez el Suscriptor realice el pago correspondiente a la contratación del servicio.

Durante el proceso de entrega, el Suscriptor podrá dar seguimiento al estado de su envío a través de los medios de atención que ponga **blue TELECOMM** a su disposición.

- En caso de haber adquirido el Equipo Terminal con **blue TELECOMM Cel** (Equipo Terminal Provisto), el ejecutivo **blue TELECOMM**, le indicará la fecha en que recibirá el Equipo Terminal Provisto para la prestación del servicio, y le informará lo necesario para la activación del Equipo.

IV.2.- ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

La Activación del servicio **blue TELECOMM Cel** se realizará dependiendo de si su contratación requiere de una visita Técnica para la Instalación del Servicio de Televisión Restringida o Internet Inalámbrico Fijo (Datos), en ese caso el personal técnico realizará la activación del servicio, dejando al Suscriptor sus servicios funcionando adecuadamente, en caso de que la contratación no requiera de una visita Técnica y que el cliente reciba la Tarjeta SIM Celular en su domicilio, este deberá seguir los pasos indicados en el Instructivo anexo a la Tarjeta SIM Celular para concluir con la activación de su servicio.

En el momento que el sistema active la línea, se mostrará una leyenda donde se le indica al suscriptor que el proceso de activación fue satisfactorio. En un plazo no mayor a 5 minutos los servicios de voz, datos y SMS quedarán activos en su equipo celular. Se recomienda reiniciar el equipo transcurrido este tiempo.

El Suscriptor recibirá por parte de **blue TELECOMM**, una guía de activación e información necesaria para realizar su activación de manera clara y sencilla. En caso de que se presente algún problema, el Suscriptor podrá comunicarse al Centro de Atención a Clientes. Para más información, revisar el apartado Atención a Clientes de este documento y manuales y ayudas publicadas en la página web www.bluetelecomm.mx

El Servicio de **blue TELECOMM Cel** solo se podrá activar dentro de la zona de cobertura de la Red de **blue TELECOMM Cel**. Todos los servicios están sujetos a la cobertura y a la disponibilidad de los servicios de la Red de Telecomunicaciones inalámbrica utilizada, a través de la cual se ofrece el servicio.

La contratación de los servicios de **blue TELECOMM Cel** está limitados a 5 líneas por cuenta.

Existen factores que pueden afectar la velocidad de navegación del servicio de conexión a internet por lo que las velocidades reales pueden variar.

La experiencia de navegación puede variar de acuerdo a las condiciones de la red, la zona de cobertura en donde se ubique el Suscriptor, la concentración de tráfico, interferencias y la cantidad de terminales conectadas de forma simultánea.

Si el Suscriptor realiza un cambio de domicilio teniendo contratado el servicio de Internet Fijo, éste deberá estar dentro de la zona de cobertura de **blue TELECOMM**, de lo contrario no podrá mantener el servicio activo.

IV.3 REQUISITOS DE CONTRATACIÓN:

Para contratar el Servicio **blue TELECOMM Cel**, el solicitante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Firmar el Contrato, ya sea de manera física y/o electrónica;
- Presentar copia de identificación oficial del titular (debe contar con fotografía, firma y estar vigente);
- Presentar copia del comprobante de domicilio Oficial y Fiscal, que coincida con la Identificación Oficial presentada (con antigüedad menor a 3 meses); y,

Los documentos aceptados como identificación son:

- Credencial de Elector*
- Cartilla del Servicio Militar
- Cédula Profesional
- Licencia de Conducir nacional o extranjera
- Pasaporte nacional o extranjero
- Credencial del IMSS, ISSSTE o Seguro Popular
- Credencial de la Dirección General de Protocolo de la S.R.E
- Documento Migratorio del INM

Constancia de Identidad
Matrícula Consular
Visa Americana

*Para las nuevas credenciales del INE, la firma que se toma como válida es la que se encuentra en la parte posterior.

Los documentos oficiales aceptados son:

Predial
Agua
CFE
Constancia Domiciliaria por Delegación o Municipio, membretada a nombre del suscriptor, con sello y firma (original).
Licencia o Constancia de Construcción emitida por el Municipio (a nombre del suscriptor).
Contrato de Luz, Agua o Gas (1 año de vigencia).
Acta de entrega de vivienda (debe contener firma y sello de inmobiliaria).
Tarjeta de Circulación (a nombre del suscriptor).

Comprobantes fiscales:

Telefonía Fija y Móvil (a nombre del suscriptor).
Gas
Infonavit, Fovissste e INAVI (a nombre del suscriptor).
Arrendamiento

IV.4.- LUGARES, DÍAS, HORARIOS DE ATENCIÓN PARA REALIZAR LA CONTRATACIÓN:

Para su comodidad y sin necesidad de salir de casa, **blue TELECOMM** pone a su disposición los siguientes medios de Atención a Clientes, para realizar la contratación de cualquiera de los Servicios que se ofrecen:

- a) **Vía telefónica al número de teléfono:** 55 4040 0202, en un horario de atención de 8:00 hrs. a 22:00 hrs., de lunes a sábado y de 9:00 hrs. a 21:00 hrs. los domingos.
- b) **Vía electrónica a través de la página** www.blutelecomm.mx, disponible las 24 horas los 365 días del año.
 - Chat en línea, de lunes a domingo de 9:00 hrs a 20:00 hrs.;
 - Correo electrónico disponible las 24 horas los 365 días del año;

IV.5. TERMINACIÓN ANTICIPADA.

En caso de que el Suscriptor, haya optado por la contratación de un Plan Tarifario con Equipo Terminal Provisto, y quiera dar por terminado el Contrato de manera anticipada, deberá pagar a **blue TELECOMM**, el costo remanente del

Equipo, en una sola exhibición, así como la Pena Convencional por terminación anticipada del 20% del Cargo Fijo Mensual, multiplicado por los meses remanentes del plazo forzoso.

V. CANCELACIONES.

V.1.- REQUISITOS:

Para cancelar el servicio **blue TELECOMM Cel**, el Suscriptor deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Ser titular de la cuenta o representante legal del titular*;
2. Contar con el número de cuenta del servicio contratado;
3. Proporcionar un número telefónico de contacto.

* El representante legal podrá acreditar su personalidad con:

- Poder Notarial otorgado por el titular a su favor con facultades de representación;
- Carta Poder otorgada por el titular a su favor, facultándole para realizar el trámite de cancelación.

La Cancelación de los servicios podrá realizarla en cualquier momento, para ello, el Suscriptor deberá estar al corriente en sus pagos para que se realice el trámite de Cancelación. En caso de haberse sometido a algún plazo mínimo de permanencia, si al solicitar la cancelación del servicio, no se ha cumplido con dicho plazo, el Suscriptor deberá realizar el pago correspondiente por concepto de terminación anticipada del mismo.

En caso de que el Suscriptor solicite la cancelación de los servicios durante un plazo mínimo de permanencia, deberá liquidar en adición a lo mencionado en el párrafo anterior, los cargos y/o penalización correspondiente en términos del Contrato de Prestación de Servicios suscrito.

V.2. PROCEDIMIENTO DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO:

Para cancelar el servicio **blue TELECOMM Cel**, el titular de la cuenta o apoderado legal con facultades de representación deberá:

1. Llamar a Servicio a Clientes Blue Telecomm al 55 4000 7100;
2. Proporcionar su número de cuenta y su número telefónico;
3. Acreditar ser titular o representante legal con Carta Poder o Poder Notarial con facultades suficientes para ello.
4. Solicitar la cancelación del servicio, exponiendo las razones o motivos de la cancelación;

V.3.- DURACIÓN DEL PROCESO DE CANCELACIÓN

El proceso de cancelación durará el tiempo que dure la llamada, ya que se le dará respuesta al Suscriptor de manera inmediata.

V.4. MEDIOS PARA REALIZAR LA CANCELACIÓN DEL SERVICIO.

Lo medios para solicitar la cancelación serán los mismos por lo que se realizó la contratación, sin embargo, para su comodidad y sin necesidad de salir de casa, **blue TELECOMM** pone a su disposición los siguientes medios de Atención a Clientes, para realizar su cancelación:

- a) **Vía telefónica al número de teléfono:** 55 4000 7100, en un horario de atención de 8:00 hrs. a 22:00 hrs., de lunes a sábado y de 9:00 hrs. a 21:00 hrs. los domingos.
- b) **Vía electrónica a través de la página www.blueltelecomm.mx,** disponible las 24 horas los 365 días del año.
 - Chat en línea, de lunes a domingo de 9:00 hrs a 20:00 hrs.;
 - Correo electrónico disponible las 24 horas los 365 días del año;

VI. INSTALACIÓN

Una vez contratado el servicio de **blue TELECOMM Cel**, la instalación podrá realizarse en un horario de lunes a viernes de 10:00 a 19:00 hrs y los sábados de 10:00 a 14:00 hrs.

El Tiempo de atención para la Instalación del servicio podrá ser entre 7 y 10 días dependiendo la tecnología con la que se realizará la Instalación y la disponibilidad del Suscriptor.

VII. ATENCIÓN A CLIENTES

De conformidad con el modelo de negocio de la Empresa, entre sus objetivos principales se encuentra mantener un sistema de Atención al Cliente altamente eficiente, expedito y que vaya acorde con el servicio que presta la Empresa a sus usuarios, para ello se ha invertido en tecnología de punta y capacitación continua a su personal, a fin de que el sistema de atención cumpla con los más altos estándares de calidad y rapidez para satisfacer los requerimientos de sus usuarios. Con base en lo anterior, en todo momento se busca que nuestros clientes realicen el menor esfuerzo para solventar cualquier duda, aclaración, solicitud de servicio, queja o atención de avería o cancelación del servicio.

Los canales de Atención sirven como un punto de contacto para que los Clientes y Suscriptores puedan recibir atención de acuerdo a sus requerimientos, los cuales son recibidos, registrados, dan seguimiento y solución a la necesidad de los Clientes y Suscriptores.

VII.1 MEDIOS O CANALES DE ATENCIÓN VÍA TELEFÓNICA Y ELECTRÓNICA

Ventas Telemarketing. Atención personalizada vía telefónica para información y contratación de servicios, dirigido al público en general, que aún no son suscriptores **blue TELECOMM**. Medio que cuenta con un horario de atención de 8:00 hrs. a 22:00 hrs. de lunes a sábado y de 9 a 21 horas los domingos. El teléfono es: 55 4040 0202.

Centro de Atención a Clientes (CAC). Atención personalizada vía telefónica (o cualquier otra vía de contacto comunicada oportunamente a los Suscriptores) para información, contratación, cambio de paquete o incremento de

servicios, facturación y aclaración de servicios, así como trámites administrativos (Cambio de Titular, Actualización de Domicilio, Reporte de Robo, Daño / Seguro de equipo) y reportes de fallas dirigido a suscriptores **blue TELECOMM**, para aquellos que ya tienen un contrato y asignado un número de cuenta y deseen contratar nuevos servicios o adicionar servicios a los ya contratados. Toda la atención se realiza vía telefónica al teléfono 55 4000 7100, las 24 horas del día los 365 días del año.

Nota: El horario aquí descrito se refiere a Uso horario del Centro del país.

Servicios en Línea, a través de la página de **blue TELECOMM**: www.blutelecomm.mx, medio de atención electrónica disponible las 24 horas los 365 días del año;

App blue TELECOMM: Medio de atención electrónica disponible las 24 horas los 365 días del año.

VIII. TRÁMITES.

Para su comodidad y sin necesidad de salir de casa, **“blue TELECOMM”** pone a disposición de los Clientes y/o Suscriptores todos los medios de Atención a Clientes descritos en el aparatado de Atención a Clientes, mismos que podrán encontrar y consultar en la página www.blutelecomm.mx, en la sección denominada **“Centro de ayuda”**, para realizar cualquier trámite relacionado con los Servicios prestados, los cuales siempre deberán ser realizados por el titular de la cuenta o persona facultada para ello, de forma enunciativa, mas no limitativa, se señalan los siguientes:

- Contratación de Servicio;
- Solicitud de Portabilidad Numérica. (En Alámbrico);
- Consultas sobre:
 - Proceso de instalación o envío de módem;
 - Estatus de cambios de domicilio;
 - Fechas de vencimiento del Estado de Cuenta;
 - Información general sobre productos, precios y servicios contratados o para contratar;
 - Consulta de adeudos y saldos,
 - Estatus de solicitud de portabilidad;
 - El aviso de privacidad y manejo de datos.

- Cambio de paquete o incremento de servicios;
- Facturación;
- Dudas y/o aclaración de servicios;
- Cambio de Titular;
- Actualización de Domicilio;
- Reporte de Robo, Daño / Seguro de equipo);
- Quejas o reclamaciones;
- Reportes de fallas o averías.

Cualquier trámite podrá ser realizado personalmente por el Suscriptor, o por tercera persona que autorice mediante cualquier forma de representación permitida por la ley, debiendo acreditarlo fehacientemente. El Suscriptor es

responsable del uso de la información, los nombres de Usuario y las contraseñas requeridas para el acceso a los medios remotos de Atención a Clientes.

A menos que se indique lo contrario en la oferta comercial publicada por **blue TELECOMM**, y en su caso se incluya en los registros tarifarios ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, la realización de los trámites no tiene costo alguno para el Suscriptor. En todo caso **blue TELECOMM** informará al Suscriptor previamente a su confirmación de contratación, si el trámite que solicita tiene algún costo y en tal caso el monto, a fin de que el Suscriptor confirme la contratación aceptando el cargo que en su caso corresponda.

blue TELECOMM procesará de manera inmediata cualquier consulta y gestión de los trámites de Atención a Clientes, y una vez que cuente con los elementos necesarios ejecutará el trámite solicitado de inmediato, respetando para su conclusión los plazos definidos en el Contrato de Prestación de Servicios, así como las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

IX. PAGOS

Los pagos se podrán realizar en aquellas instituciones con las que **blue TELECOMM** tenga convenios de pago. El pago de la factura deberá realizarse de cualquiera de las siguientes formas:

1. Mediante depósito a una cuenta bancaria en la que el Suscriptor podrá realizar el pago mensual en las sucursales de diversos bancos (los cuales serán informados por la empresa al momento de contratar), utilizando el número de cuenta que **blue TELECOMM** facilitará.
2. Por cargo automático mensual a tarjetas de crédito afiliadas, para lo cual el Suscriptor previamente autorizará a **blue TELECOMM** a realizar el correspondiente cargo automático en su respectiva cuenta.
3. A través del servicio de pagos por Internet que ofrecen algunos bancos.
4. Por medio de pago telefónico de instituciones bancarias que ofrezcan a sus cuentahabientes dicho servicio.
5. Por pago domiciliado solicitando el “cargo automático mensual” directamente en la institución bancaria que lo ofrezca.
6. Mediante cargo único a las tarjetas de crédito afiliadas.
7. Mediante la emisión de un cheque por el importe total del cargo establecido en la factura, pagadero a favor de Corporación Novavisión, S. de R.L. de C.V.
8. Por medio de tiendas de autoservicio afiliadas, indicando en la caja el número de tu cuenta **blue TELECOMM** e importe a pagar, independiente de las comisiones que dichas tiendas apliquen al Suscriptor. Recibiendo un ticket de caja como comprobante de pago.

9. Por medio de cajeros automáticos de instituciones bancarias que ofrezcan a sus cuentahabientes dicho servicio.
10. Por Medio de la APP **blue TELECOMM** y Servicios en línea.
11. Con cargo único o cargo automático mensual a su tarjeta de crédito o débito. Registre su tarjeta llamando al teléfono de Atención a Clientes **blue TELECOMM**: 55 4000 7100.

X. QUEJAS

XI.1.- MEDIOS O CANALES DE ATENCIÓN DE QUEJAS.

Para su comodidad y sin necesidad de salir de casa, "**blue TELECOMM**", pone a su disposición los siguientes medios de Atención a Clientes, para reportar una queja o reclamación:

- a) **Vía telefónica** al 55 4000 7100 (de las 7:00 hrs. a 1:00 hrs. del día siguiente de lunes a domingo);
- b) **Vía electrónica** a través de:
 - Chat en línea de lunes a domingo de 9:00 hrs. a 20:00 hrs.;
 - Correo electrónico;
 - Página de internet www.bluetelecomm.mx.

XI.2.- DURACIÓN DEL PROCESO:

blue TELECOMM atenderá cualquier falla, reporte, comentario, aclaración, sugerencia o reclamación que en su caso presente algún Suscriptor, de conformidad con la legislación aplicable para solucionar cuanto antes el problema de que se trate.

Una vez reportada la queja o reclamación, el proceso durará el tiempo que dure la llamada, donde, en la mayoría de los casos dependiendo del problema de que se trate, se le dará respuesta al Suscriptor de manera inmediata o en su caso, se levantará un reporte para que sea atendido en un plazo no mayor a 48 horas.

En caso de que el cliente formule alguna queja o reclamación, **blue TELECOMM** asignará un número de folio para seguimiento; una vez concluida su revisión en un plazo máximo de 24 horas siguientes a la recepción del reporte, de proceder una bonificación en términos del Contrato de Prestación de Servicios, se aplicará en los términos especificados en el Título de Concesión, el Contrato de Prestación de Servicios y/o la legislación y regulación vigente; y se reflejará en siguiente el estado de cuenta del Suscriptor.

Todos los Suscriptores tienen el derecho de acudir ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) en caso de que consideren que han sido violentados sus derechos, por lo cual podrán comunicarse al teléfono 55 5568 8722 en la Ciudad de México, o bien, en sus respectivas Delegaciones dentro de la República Mexicana.

XI. NIVELES Y COMPROMISO DE CALIDAD.

Los niveles y compromisos de calidad que se ofrecen se cumplirán en términos de la legislación y regulación vigente o del Contrato de Prestación de Servicios, según corresponda. Existen indicadores de calidad para el servicio **blue TELECOMM Cel**, como intentos de llamadas fallidas, llamadas interrumpidas, tiempo de establecimiento de llamadas, integridad de mensajes, sesiones de internet interrumpidas, velocidad de datos promedio de descarga, entre otros, los cuales son revisados y publicados periódicamente por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. El Suscriptor tiene derecho a que, en la prestación de los servicios, el proveedor cumpla con los estándares de calidad determinados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Los parámetros de Calidad con los que cumple **blue TELECOMM** son los establecidos en “Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil”.

XII. POLÍTICAS DE USO.

blue TELECOMM cuenta con políticas de uso de los Servicios, las cuales cumplen con la legislación aplicable y vigente en materia de telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en la página www.bluetelcomm.mx.

XIII. USO DE LOS SERVICIOS DEL PAÍS

blue TELECOMM, ofrece los Servicios de Roaming Internacional, los cuales podrán ser contratados y utilizados cuando el Suscriptor sale del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios contratados a través de la red (es) del (los) operador (es) del país visitado.

Para que el Suscriptor pueda hacer uso de este servicio es necesario:

- 1) Que **blue TELECOMM** cuente con un acuerdo de Roaming Internacional con algún operador móvil en el país visitado por el Suscriptor.
- 2) Que las funcionalidades del Equipo Terminal (Propio o Provisto) con que cuente el Suscriptor sean compatibles con la red del operador del país visitado.

El Suscriptor podrá consultar los países en los que **blue TELECOMM Cel** cuenta con algún acuerdo de Roaming Internacional en la página en Internet de **blue TELECOMM**, sección ROAMING: <https://bluetelecomm.mx/cel/roaming>, o llamando al 55 40 00 71 00.

El Suscriptor cubrirá los cargos adicionales correspondientes al Servicio de Roaming Internacional, conforme los registros que, de conformidad con los acuerdos correspondientes, intercambie **blue TELECOMM** con esos operadores, los cuales serán tasados al Suscriptor conforme a las Tarifas autorizadas y registradas por el IFT vigentes, mismos que se verán reflejados a partir de su recepción.

Los cargos adicionales que se generen por los Servicios de Roaming Internacional (toda vez que en su prestación participan terceros), podrán transcurrir hasta 3 (tres) ciclos de facturación a efecto de que sean facturados.

XIV. EQUIPOS TERMINALES.

El Suscriptor deberá usar los servicios de **blue TELECOMM Cel** en un equipo terminal compatible con la red pública de telecomunicaciones a través de la cual serán prestados los servicios. Para tal fin en la página web www.bluetelecomm.mx o a través de nuestros medios de atención el Suscriptor podrá validar la compatibilidad de éste mediante el IMEI de su equipo terminal, y/o un listado de equipos terminales compatibles.

En caso de que el cliente no cuente con un equipo terminal compatible, podrá adquirir un nuevo equipo terminal a través de terceros, siempre cuidando que el modelo y la marca deseados por el cliente estén dentro del catálogo de terminales compatibles, mismos que estarán publicados en nuestra página web.

En caso de que el Suscriptor intente usar los servicios de **blue TELECOMM Cel** en un terminal no compatible, su servicio será bloqueado y solo podrá recibir llamadas entrantes sin que esta circunstancia lo exima del pago del servicio. Para poder usar los servicios contratados, el Suscriptor deberá usar su tarjeta SIM **blue TELECOMM Cel** en un equipo terminal compatible.

Características requeridas para la compatibilidad de los equipos terminales:

- Operar en la banda 28 del 3GPP (banda 700 MHz).
- Release 9 3GPP y/o superiores.
- Terminales categoría LTE 4G o superior con capacidad MIMO 2x2 ó 4x4.
- Voz (VoLTE, mVoIP).

Para utilizar los servicios de **blue TELECOMM Cel**, el Suscriptor deberá cerciorarse que su equipo terminal no se encuentre bloqueado para su uso con cualquier Proveedor de Servicios Celulares. Por ley las terminales se deben comercializar libres para usar con cualquier Proveedor de Servicios Celulares, por lo que, si el contrato del Suscriptor de permanencia terminó con su Proveedor de Servicios Celulares actual, deberá comunicarse con su Proveedor de Servicios Celulares y solicitarle el código de desbloqueo o liberación para que su equipo terminal lo pueda utilizar en la Red de **blue TELECOMM**. Una vez que el proveedor haya proporcionado al Suscriptor el código de desbloqueo, deberá introducir la tarjeta SIM de **blue TELECOMM Cel** en su terminal y cuando le pida el código de desbloqueo, lo deberá introducir para así usar nuestros servicios.

Puede haber casos en los cuales los servicios no tengan funcionalidad a pesar de que la terminal esté liberada y por causas ajenas a **blue TELECOMM**, por lo que el Suscriptor será el responsable de contactar al Proveedor de Servicios Celulares con el cual adquirió su terminal o al fabricante de dicho equipo terminal para solucionar cualquier inconveniente.

XV. SERVICIOS ADICIONALES Y DE VALOR AGREGADO.

Los Suscriptores en esquema de Pospago podrán adquirir Paquetes de Consumo Excedente, así como Paquetes de Roaming Internacional y Larga Distancia Internacional.

- ✓ Los Paquetes de Consumo Excedente heredan el ciclo de vida del paquete principal. Los datos, minutos o SMS que no se hayan consumido a la fecha de corte no son acumulables y se pierden cuando inicia el siguiente ciclo de facturación.
- ✓ Los Paquetes de Roaming Internacional, así como Larga Distancia Internacional se podrán contratar siempre y cuando se cuente con una Oferta vigente, esto es, que la cuenta se encuentre Activa.

Los Suscriptores en esquema de Prepago podrán adquirir Paquetes Complementarios, así como Paquetes de Roaming Internacional y Larga Distancia Internacional.

- ✓ Cada Paquete Complementario adopta un nuevo ciclo, a partir de su fecha de compra dependiendo de la duración de cada uno.
- ✓ Los Paquetes de Roaming Internacional, así como Larga Distancia Internacional se podrán contratar siempre y cuando se cuente con una Oferta vigente, esto es, que cuente con una Recarga activa de su Plan.
- ✓ El Paquete de Roaming Internacional podrá ser utilizado siempre que se cuente con una Recarga Activa de su Plan contratado.
- ✓ El Paquete de Larga Distancia Internacional podrá ser utilizado hasta la fecha final de su vigencia, aun cuando la vigencia la Recarga de su Plan contratado haya finalizado.

El Suscriptor podrá contratar estos Paquetes por medio de Servicios en Línea, en los números telefónicos de Atención a Clientes, a través de la APP o en cualquier medio que ponga a disposición **blue TELECOMM**. Las reglas, características y restricciones serán publicadas por **blue TELECOMM** en su página web y sus tarifas correspondientes, registradas ante la autoridad competente.

La fecha de activación de un Paquete Principal no se ve afectada por la contratación de un servicio adicional.

XVI. FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA.

Al contratar los servicios de **blue TELECOMM Cel** y una vez activado éste, se integrará al estado de cuenta del paquete de servicios del Suscriptor. El servicio de **blue TELECOMM Cel**, será homologado con el ciclo de facturación vigente del suscriptor para clientes activos, y para clientes nuevos su fecha de corte de la cuenta que incluirá todos los servicios contratados será el día en que se active la misma.

blue TELECOMM enviará mensualmente al Suscriptor su Estado de Cuenta y Factura Electrónica de los Servicios establecidos en el Contrato de Prestación de Servicios a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Suscriptor, a fin de que éste realice el pago correspondiente dentro de la fecha límite de pago establecida en el Estado de Cuenta y de conformidad con lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios. Más información sobre las opciones con las que cuenta el Suscriptor para realizar sus pagos estará disponible en www.Blutelecomm.mx.

En caso de que el Suscriptor haya señalado y autorizado en la contratación una Tarjeta de Crédito (TDC) o Tarjeta de débito (TDD) para realizar el cargo recurrente y/o automático de los servicios contratados, el Suscriptor aceptará y autorizará a **blue TELECOMM** a cargar el monto total del estado de cuenta o Factura y/o adeudos que correspondan previo a la fecha límite de pago señalada en dicho documento.

En caso de que **blue TELECOMM** omita reflejar algún cargo o adeudo del Suscriptor en cualquier Estado de Cuenta o Factura Electrónica, podrá reflejarlo en Estados de Cuenta o Facturas Electrónicas subsecuentes en términos del contrato respectivo, a fin de que el Suscriptor cubra el cargo o adeudo correspondiente. Dicha omisión no constituirá renuncia expresa o tácita de **blue TELECOMM** a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del Suscriptor a no cubrir dicho cargo o adeudo.

Para cualquier situación relacionada con la Factura o Estado de Cuenta, la facturación y pago de los Servicios, **blue TELECOMM** pone a disposición del Suscriptor el número telefónico de Atención a Clientes. Lo anterior, conforme a lo establecido en el Contrato de Prestación de Servicios.

El Suscriptor podrá solicitar la facturación de sus servicios a través de los diferentes medios de atención disponibles de **blue TELECOMM**, para tal fin deberá proporcionar los datos fiscales correspondientes para hacerle llegar su factura a través del correo electrónico que el Suscriptor deje registrado para tal efecto.

XVII. MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

En cualquier tiempo el Suscriptor podrá solicitar a **blue TELECOMM** la modificación de los servicios originalmente contratados. Las reglas, características y restricciones serán publicadas por **blue TELECOMM** en su página web y sus tarifas correspondientes registradas ante la autoridad competente.

Asimismo, el Suscriptor se obliga a pagar en favor de **blue TELECOMM**, la Tarifa de dichos servicios que **blue TELECOMM** tenga en su caso, registrada y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones para el Servicio de que se trate.

XVIII. BONIFICACIÓN Y/O COMPENSACIÓN.

XVIII.1.- CASOS EN QUE PROCEDE LA BONIFICACIÓN Y/O COMPENSACIÓN

- En caso de que se presenten fallas en los servicios, no se preste o proporcione en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad objeto del presente contrato por causas imputables a **blue TELECOMM**, se procederá a compensar al Suscriptor únicamente la parte proporcional del periodo afectado y en su caso, aplicará una bonificación del 20% en servicios del precio pagado en el periodo afectado, para lo cual el Suscriptor deberá llamar para reportar la falla al número telefónico 55 4000 7100.
- En caso fortuito o fuerza mayor, **blue TELECOMM** compensará el tiempo que los suscriptores no tengan servicio, la bonificación se realizará siempre y cuando la interrupción del servicio sea durante un período mayor a 72 (setenta y dos horas) consecutivas

blue TELECOMM ajustará o bonificará en su caso, los cobros o cargos realizados indebidamente al Suscriptor dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente, siempre y cuando sean procedentes.

Nota: Las bonificaciones en los servicios, no serán aplicables cuando obedezcan a un hecho no imputable a **blue TELECOMM** o al mantenimiento de la red de telecomunicaciones.

XVIII.2.- MEDIOS Y MECANISMOS PARA SOLICITAR LA BONIFICACIÓN Y/O COMPENSACIÓN

Para su comodidad y sin necesidad de salir de casa, **blue TELECOMM** pone a su disposición los siguientes medios de Atención a Clientes, para solicitar la bonificación y/o compensación, que en su caso proceda:

- a) Vía telefónica al 55 4000 7100;
- b) Vía electrónica a través de:
 - Chat en línea de lunes a domingo de 9:00 hrs a 20:00 hrs.;
 - Correo electrónico;
 - Página de internet www.bluetelecomm.mx.

XVIII.3.- APLICACIÓN DE BONIFICACIONES Y/O COMPENSACIONES.

Las bonificaciones y/o compensaciones, se aplicarán y verán reflejadas en la Factura inmediata posterior a la fecha en que se determinó la procedencia de la bonificación, a efecto de acreditar al Suscriptor su realización. Toda bonificación se efectuará contra los conceptos de servicios prestados.