



## **Código de Prácticas Comerciales y Lineamientos de Información y Calidad**

En cumplimiento del marco jurídico vigente en materia de telecomunicaciones, protección al consumidor y privacidad de datos personales, Viva Telecom hace de su conocimiento la siguiente información en cumplimiento con su Concesión, los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones (Lineamientos de Información) y los Lineamientos que fijan los Índices y Parámetros de Calidad a que deberán sujetarse los Prestadores del Servicio Fijo (Lineamientos de Calidad) emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Es importante señalar que la información publicada a continuación corresponde a la que se encuentra vigente en la fecha de publicación de este aviso.

### **Código de Prácticas Comerciales**

#### **1. Descripción de los Servicios que presta Viva Telecom.**

Viva Telecom iniciará sus operaciones prestando servicio de Telefonía Local (Voz) y Mensajes Cortos (SMS).

#### **2. Formas y tiempos de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza de los Servicios;**

Los servicios de Voz se facturan mensualmente a mes vencido con base en el número de minutos consumidos por el Cliente.

Los servicios de SMS se facturan mensualmente a mes vencido con base en el número de SMS consumidos por el Cliente.

#### **3. Niveles y compromisos de calidad que ofrece en cada uno de los Servicios que presta;**

Los servicios se ofrecen con la calidad establecida en los Lineamientos de Información y los Lineamientos que fijan los Índices y Parámetros de Calidad a que deberán sujetarse los Prestadores del Servicio Fijo emitidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones



**4. Teléfonos, correos y ubicación de centros de atención a clientes, a efecto de contactar con su sistema de aclaraciones, quejas y reparaciones (en funcionamiento las 24 horas del día, los 365 días del año)**

**i. Domicilios centros de atención al público.**

VIVA TELECOM no cuenta con centro de atención a clientes por tratarse de servicios corporativos que se comercializan en forma directa, todos los requerimientos que nuestros clientes realicen deberán ser solicitados en los distintos medios de contacto habilitados por VIVA TELECOM señalados en esta sección.

**ii. Números telefónicos y datos de contacto.**

Ponemos a su disposición los siguientes datos de contacto:

Número Telefónico: 5598735000

Correo electrónico: [clientes@vivatelecom.com.mx](mailto:clientes@vivatelecom.com.mx)

Página Web: <https://vivatelecom.com.mx/>

**iii. Horario de atención**

Todos nuestros clientes podrán reportar cualquier tipo de falla que presenten sus servicios, hacer comentarios y/o sugerencias respecto de los mismos, las 24 horas del día los 365 días del año.

**5. Plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas, reparaciones y de realización de las bonificaciones correspondientes;**

En Viva Telecom Telecom estamos comprometidos con la excelencia en el servicio, nuestros clientes tienen a su disposición el Centro de Operaciones de la Red, el cual ofrece soporte por ingenieros especializados en servicios de telecomunicaciones, que lo podrán apoyar y asesorar los 365 días del año las 24 horas del día.

i. Los canales de atención para quejas son los números telefónicos y correos electrónicos señalado a continuación los cuales están disponibles las 24 horas del día los 365 días del año:

ii. Números telefónicos y medios electrónicos para atención y seguimiento de quejas: [clientes@vivatelecom.com.mx](mailto:clientes@vivatelecom.com.mx) y al 5598735000.



El tiempo de respuesta a su solicitud o queja, dependerá del tipo de trámite que Usted este generando.

## **6. Modificaciones de Servicio.**

En caso de que requiera modificaciones a los servicios contratados, la modificación se documentará con la suscripción de un convenio modificadorio al contrato vigente.

## **7. Política de contratación y cancelación de servicios.**

### **I. Contratación**

#### **A) Procedimientos de contratación.**

Viva Telecom cuenta con un equipo especializado para la venta de sus servicios, quienes se encargarán de diseñar ofertas comerciales que se ajusten a sus necesidades. Una vez acordados los servicios a contratar y validando la factibilidad técnica para la entrega del servicio, el Ejecutivo de Ventas solicita sea firmada la propuesta comercial en la que se fijan las condiciones de contratación (tipo de servicio, precio, vigencia), al mismo tipo solicita se proporcione la documentación que se describe más adelante, que servirá para elaborar el contrato que las Partes firmaran para formalizar la contratación de los servicios de Viva Telecom.

#### **B) Requisitos de contratación.**

El Cliente deberá proporcionar archivos pdf de los siguientes documentos: 1) Acta Constitutiva, 2) Poder del representante legal, 3) ID del Representante legal, 4) Constancia de Situación fiscal y 5) Comprobante de Domicilio.

#### **C) Lugares, días y horarios para realizar la contratación.**

La contratación de los servicios podrá realizarse en cualquier momento debido a que Viva Telecom no cuenta con oficinas físicas que funjan como centro de atención a clientes, por lo que la firma del contrato se podrá hacer en el día, hora y lugar que acuerden las partes.

En el supuesto de que las Partes acuerden firmar mediante medios electrónicos, bastara el correo electrónico del representante de la sociedad o el correo del contratante, mediante el cual Viva Telecom enviara el Contrato para su firma.



## **II. Cancelación de los servicios.**

### **A) Requisitos**

- i) Es indispensable que el cliente no tenga adeudos existentes o algún impedimento para proceder con la cancelación del servicio.
- ii) Antes de realizar la cancelación de sus servicios es importante que se contacte con su ejecutivo comercial, con la finalidad de revisar los acuerdos vigentes contractuales. Si requiere confirmar el nombre y datos generales de su ejecutivo, puede consultarlo con nuestros agentes de atención a clientes, quienes con gusto lo apoyarán con la información.
- iii) Posteriormente a que haya revisado su situación contractual vigente con su ejecutivo de cuenta, no tenga algún adeudo pendiente y requiera continuar con el proceso de cancelación, debe enviar un correo electrónico manifestando su interés y consentimiento de dar por concluido el Contrato al correo [clientes@vivatelecom.com.mx](mailto:clientes@vivatelecom.com.mx) o al teléfono 5598735000 para que se genere un número de reporte o folio, en el cual las áreas involucradas lo mantendrán informado sobre los avances.

### **B) Duración del procedimiento de cancelación.**

Durante los siguientes 10 días hábiles de que se inició el proceso de cancelación, el personal de Viva Telecom lo contactará para acordar detalles de la baja del servicio.

### **C) Persona facultada para realizar cancelaciones.**

- i) Tratándose de personas morales, la solicitud deberá ser firmado por el representante o apoderado legal previamente identificado, o por cualquier factor o dependiente del Cliente.
- ii) Tratándose de personas físicas la solicitud la deberá hacer únicamente el Contratante.

### **D) Medios por los cuales se pueden realizar cancelaciones.**

El medio idóneo para dar inicio a una solicitud de cancelación es a través del centro de atención a clientes, enviando un correo a [clientes@vivatelecom.com.mx](mailto:clientes@vivatelecom.com.mx) o al teléfono 5598735000.



Debido a que la solicitud se realiza de manera electrónica, el Cliente podrá ingresar dicha solicitud dentro de horario hábil (lunes a viernes de 8:00 A.M. – 8:00 P.M.) antes del día 20 del mes corriente.

### **Lineamientos de Información y Calidad**

#### **1. Información sobre precios y tarifas**

Los precios y tarifas podrán ser consultados en: <https://rpc.ift.org.mx/vrpc>

#### **2. Gastos relacionados con terminación de los servicios.**

##### **A) Penalizaciones**

Unicamante en el caso de que el Contrato celebrado con el Cliente este sujeto a un plazo forzoso y el Cliente lo de por terminado voluntariamente o el mismo se rescinda por causas imputables al Cliente previo al término del plazo forzoso contratado, el Cliente deberá pagar una penalización equivalente al pago de los meses restantes hasta concluir con el plazo de contratación acordado.

##### **B) Garantía Contractual.**

Viva Telecom no solicita requiere a sus Suscriptores para la entrega o contratación de servicios el otorgamiento de garantías.

##### **C) Intereses.**

Conforme a lo definido en el Contrato, Viva Telecom estará facultado al cobro de intereses moratorios, en caso de que el Cliente no cumpla oportunamente con sus obligaciones de pago.

- i) Supuestos que motivan cobro. Falta oportuna del pago, esto es que el Cliente deje de cubrir la contraprestación por los servicios prestados dentro de la fecha límite de pago, entendiéndose como fecha límite de pago los 15 días naturales siguientes a la emisión de la factura.
- ii) Tasa bajo la cual serán calculados los intereses. De conformidad con lo establecido en el contrato en caso de que el Cliente incurra en mora los



intereses se calcularán a tasa equivalente al 2% mensual del monto adeudado.

- iii) Forma en la que deberán ser cubiertos. Vía transferencia electrónica o depósito bancario junto con el pago de la contraprestación.
- iv) Otros gastos relacionados con terminación de contrato. No hay otros gastos relacionados con terminación.

### **3. Trámites**

- A) Los trámites que pueden realizar los clientes son: cambios de domicilio, cambios de lugar, portabilidad, cesión de derechos, cancelaciones de servicio, solicitar facturas, complementos de pago, saldos, solicitar información para trámites, información de la cuenta, información de otras áreas, actualización de datos, entre otros.

Con la finalidad de prestar un servicio eficiente y rápido, los canales de atención serán vía telefónica o por medio de correo electrónico, canalizándose de acuerdo a la solicitud del cliente de manera inmediata al área correspondiente.

- B) Persona facultada para realizarlos.  
Tratándose de personas morales, por el representante o apoderado legal previamente identificado, por cualquier persona que acredite ser factor dependiente del Cliente .

Tratándose de personas físicas la solicitud la deberá hacer únicamente el Contratante.

- C) Costos de los trámites.  
Ninguno de los tramites solicitados por nuestros clientes tiene algún costo, excepto la contratación de servicios nuevos o la modificación a los mismo, en este caso previo a la contratación o modificación el Ejecutivo de Ventas asignado proporcionará una oferta económica al cliente mediante la cual dará a conocer los precios, vigencia y características generales del servicio a contratar.

- D) Requisitos, formalidades y plazos.  
Los requisitos, formalidades y plazos dependerán del tipo de trámite que el Cliente realice, lo invitamos a revisar el catálogo de trámites y servicios, en donde conocerá de manera detallada dicha información.



#### **4. Pagos.**

El Cliente podrá pagar los servicios contratados a Viva Telecom, en cualquiera de las siguientes opciones: i) transferencia electrónica de fondos a las cuentas bancarias que Viva Telecom le indique por escrito en las facturas (Preferido); y ii) depósito a las cuentas bancarias que Viva Telecom le indique por escrito.

#### **5. Política de Uso**

Las políticas de uso de los servicios se incluyen en el Contrato de los servicios que proporciona Viva Telecom.

#### **6. Mapas de cobertura**

Las áreas de cobertura en donde Viva Telecom tiene disponible servicio las puede consultar en:

#### **7. Uso de los servicios fuera del país.**

Los servicios de Viva Telecom se comercializan en México y están disponibles en el domicilio señalado por nuestros clientes dentro del territorio nacional, no obstante, lo anterior, es importante mencionar que algunos de los servicios que ofrece Viva Telecom se prestan desde la nube Internet y los mismos puedan ser usados en cualquier lugar del mundo mediante una conexión a Internet no incluida en el servicio.

#### **8. Equipos terminales.**

Los términos y condiciones aplicables a los equipos que provee Viva Telecom se detallan con toda precisión en la oferta comercial que el cliente firma al momento de contratar.

#### **9. Servicios adicionales.**

VIVA TELECOM no provee servicios adicionales.

Cualquier servicio prestado por un tercero que tenga relación o impacto con los servicios proporcionados por Viva Telecom, son independientes a los servicios prestados por Viva Telecom.



## **10. Compensaciones y bonificaciones**

Con excepción de los casos que no sean imputables ni previsibles a Viva Telecom, si los servicios se interrumpen por un período consecutivo superior a 24 (veinticuatro) horas, contado a partir del momento en que el Cliente haya reportado la falla a nuestro Centro de Operaciones de la Red (NOC) y no se haya atendido el reporte ni restablecido el servicio, Viva Telecom bonificará al Cliente la parte proporcional de la renta mensual correspondiente a los Servicios afectados, calculada en función del tiempo que dure la afectación.

Esta bonificación solo es aplicable para aquellos casos en donde el cliente no cuente con un Acuerdo de Niveles de Servicios (SLA por sus siglas en ingles Service Level Agreement). En caso de que el Cliente hubiere requerido un SLA a Viva Telecom, las bonificaciones por incumplimiento en los niveles de servicio acordados prevalecerán sobre la bonificación antes mencionada y no son acumulables.

## **11. Aviso de privacidad.**

Es el documento disponible en la página web:

[https://vivatelecom.com.mx/docs/Aviso\\_privacidadVivaTelecom.pdf](https://vivatelecom.com.mx/docs/Aviso_privacidadVivaTelecom.pdf)

En el que se delimitan los alcances y condiciones generales del tratamiento de los Datos Personales que usted haga de nuestro conocimiento, a fin de que esté en posibilidad de tomar decisiones informadas sobre el uso de sus Datos Personales, y de mantener el control y disposición sobre ellos haciendo uso de sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición).

## **12. Contrato Personalizado.**

Considerando que el mercado al que se enfoca Viva Telecom se integra por entidades jurídicas que no se ubican en la definición de Consumidor a que se refiere la Ley Federal de Protección al Consumidor, Viva Telecom requiere flexibilidad para ajustar los términos y condiciones del contrato a los requerimientos que demandan sus clientes.

No obstante lo anterior, el contrato que Viva Telecom celebra con sus clientes cumplen con toda la normatividad aplicable en materia de telecomunicaciones.

Respecto a los equipos que Viva Telecom entrega al Cliente para la recepción de los servicios, se informa de conformidad con el numeral 4.2.2 de la NOM-184, que dichos equipos se entregan





desbloqueados, independientemente de la figura jurídica bajo la cual se hubiesen contratado, no obstante, lo anterior para el correcto funcionamiento del servicio es necesario configurar dichos equipos.

### **13. Carta de los derechos de los usuarios.**

En términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, usted cuenta con los siguientes derechos que como usuario de servicios de telecomunicaciones:

[https://vivatelecom.com.mx/docs/carta\\_derechos.pdf](https://vivatelecom.com.mx/docs/carta_derechos.pdf)

### **13. Registro Público de Telecomunicaciones.**

Para consulta a continuación encontrará un enlace al sitio web del Registro Público de Concesiones en donde esta registrada la concesión de Viva Telecom.

[https://rpc.ift.org.mx/vrpc/pdfs/104856\\_250204220407\\_9483.pdf](https://rpc.ift.org.mx/vrpc/pdfs/104856_250204220407_9483.pdf)

### **14. Colaboración con la Justicia.**

En cumplimiento con lo establecido en el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones expide los Lineamientos de Colaboración en Materia de Seguridad y Justicia y modifica el Plan Técnico Fundamental de Numeración, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de diciembre de 2015 (el “Acuerdo de Colaboración con la Justicia”), se hace del conocimiento de las Autoridades Facultadas, y en su momento de las Autoridades Designadas, que el Área Responsable de la atención de los requerimientos de información que formulen las mismas será el Área Jurídica de Viva Telecom, recibiendo solicitudes por medio del área de Atención a Clientes de Viva Telecom, quien brindará atención las 24 horas del día los 365 días del año, y cuenta con los siguientes datos de contacto:

[legal@vivatelecom.com.mx](mailto:legal@vivatelecom.com.mx)