Código de Prácticas Comerciales Televisión Internacional, S.A de C.V.

Contenido:

1. Descripción y contratación del servicio
2. Formas y tiempos de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza
3. Tarifas
4. Garantías de los dispositivos
5. Servicios adicionales y de valor agregado
6. Activación del servicio
7. Modificación de los servicios
8. Niveles y compromisos de calidad, quejas y bonificaciones
9. Cancelaciones
10. Atención a Clientes

---

1. Descripción y contratación de los servicios

- Definición
  - izzi móvil: Es el servicio móvil de izzi, el cual incluye datos con acceso a internet con conexiones de redes 2G, 3G, (4G/4.5G) LTE, dependiendo de la zona de cobertura, servicio de voz para llamadas telefónicas, así como de envío y recepción de mensajes cortos (SMS), disponible para clientes existentes de izzi que cuenten con servicio de internet fijo.

- Contratación
  - Servicio disponible para clientes izzi con algún servicio de internet fijo activo en el domicilio del cliente que se encuentre dentro de la cobertura de izzi móvil, la cual se encuentra publicada en la página web www.izzimovil.mx.
  - Para realizar la contratación de los servicios, el Cliente o Suscriptor puede acudir a una sucursal de su localidad, comunicarse a través de cualquier medio de atención que izzi ponga a disposición o bien hacerlo a través de la página web www.izzimovil.mx. Los horarios de atención puede consultarlos en nuestra página web en la sección de Sucursales.
  - Se requerirá proporcionar el número de cuenta o contrato con izzi, así como solicitar la información y los datos del plan o paquete elegido de acuerdo con los formularios disponibles en sucursal o página web www.izzimovil.mx.
  - La contratación de los servicios de izzi móvil están limitados a 5 líneas por cuenta.
  - En ciertas circunstancias es probable que algunos cargos puedan aplicar por cada ocasión (al momento de solicitar el bien o servicio izzi le informará, de ser el caso, la forma y tiempo de pago):
    - Cargo de tarjeta/chip SIM
    - Cargo de envío de tarjeta/chip SIM
    - Costo del equipo terminal (en caso de que haya sido adquirido en izzi y dependiendo del modelo del equipo terminal)
    - Cargo de envío de equipo terminal
  - El cliente podrá consultar el estado de sus servicios, así como gestionar recargas, cambios de servicio, en su caso desde la página web, vía telefónica o cualquier medio que disponga izzi.
  - 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.

- Muchos factores afectan 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 con las condiciones de la red, la zona de cobertura en donde se ubique el cliente, la concentración de tráfico, interferencias y la cantidad de terminales simultáneamente conectados.

- Entrega
  - El cliente podrá elegir entre adquirir solo la tarjeta SIM o la tarjeta SIM con un equipo terminal en izzi. En este último caso la programación de la entrega se efectuará una vez el cliente realice el pago del equipo terminal a través de los medios disponibles.
  - El cliente podrá elegir el lugar de entrega, ya sea (1) en sucursales izzi especificadas y publicadas en nuestra página web para su recolección o (2) en el domicilio en el cual el cliente cuenta con los servicios de izzi contratados por medio de un proveedor de entregas. Durante el proceso de entrega, el cliente podrá dar seguimiento al estado de su envío a través de los medios de atención que ponga izzi a su disposición.

- Equipos Terminales
  - El cliente deberá usar los servicios de izzi móvil en un equipo terminal compatible con la red pública de telecomunicaciones a través de la cual serán prestados los servicios. En caso de que el cliente no cuente con un equipo terminal compatible, podrá adquirir un nuevo equipo terminal telefónico ya sea en: i) nuestra página web, ii) sucursales izzi o iii) a través de terceros. En caso de que el cliente intente usar los servicios de izzi móvil 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 Cliente o Suscriptor deberá usar su tarjeta SIM izzi móvil en un equipo terminal compatible.
    - Los clientes existentes de izzi móvil con líneas contratadas y activas antes del 01 de agosto del 2022, podrán validar la compatibilidad del equipo terminal dentro del catálogo de terminales compatibles publicados en nuestra página web o a través de nuestros medios de atención el cliente mediante el IMEI de su equipo terminal. Los equipos terminales deberán tener las siguientes características:
      - Operar en la banda 28 del 3GPP (banda 700 MHZ).
      - Release 9 3GPP y/o superiores.
      - Terminales categoría LTE 4 con capacidad MIMO 2x2 o 4x4.
      - Voz (VoLTE, mVoIP).
  - En caso de que el cliente decida adquirir un equipo terminal con izzi móvil, deberá pagarlo por medio de tarjeta de crédito o débito, a elección del cliente, al momento de la solicitud de contratación ya sea en la página web, vía telefónica o por algún otro medio definido por izzi para tal efecto.
  - Para utilizar los servicios de izzi móvil, el cliente deberá cerciorarse que su equipo terminal no se encuentre bloqueado para su uso con cualquier Proveedor de Servicios Móviles. Por ley las terminales se deben comercializar libres para usar con cualquier Proveedor de Servicios Móviles, por lo que, si el contrato del cliente de permanencia terminó con su Proveedor de Servicios Móviles actual, deberá comunicarse con su Proveedor de Servicios Móviles y solicitarle el código de desbloqueo o liberación para que su equipo terminal lo pueda utilizar en nuestra red. Una vez que el proveedor haya proporcionado al Cliente o Suscriptor el código de desbloqueo, deberá introducir la tarjeta SIM de izzi móvil 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 izzi, por lo que el Cliente o Suscriptor será el responsable de contactar al Proveedor de Servicios Móviles con el cual adquirió su terminal o al fabricante de dicho equipo terminal para solucionar cualquier inconveniente.

2. Formas y tiempos de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza

- Al contratar los servicios de izzi móvil y una vez activado éste, se integrará al estado de cuenta izzi del Suscriptor. El servicio de izzi móvil será homologado con el ciclo de facturación vigente del suscriptor, así como su fecha límite de pago.
    - izzi enviará mensualmente al Suscriptor y/o Cliente el Estado de Cuenta, la Factura o Factura Electrónica de los Servicios al domicilio de facturación establecido en el Contrato de Prestación de Servicios (CPS) o a la dirección de correo electrónico proporcionada por el Suscriptor y/o Cliente, 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 CPS o Contrato Marco según corresponda. Más información sobre las opciones con las que cuenta el Cliente o Suscriptor para realizar sus pagos estará disponible en www.izzimovil.mx.
    - En caso de que el Suscriptor y/o Cliente 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 y/o Cliente aceptará y autorizará a izzi 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 izzi omita reflejar algún cargo o adeudo del Suscriptor y/o Cliente en cualquier Estado de Cuenta, Factura o Factura Electrónica, podrá reflejarlo en Estados de Cuenta, Facturas o Facturas Electrónicas subsecuentes en términos del contrato respectivo, a fin de que el Suscriptor y/o Cliente cubra el cargo o adeudo correspondiente. Dicha omisión no constituirá renuncia expresa o tácita de izzi a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del Suscriptor y/o Cliente a no cubrir dicho cargo o adeudo.
    - Asimismo, para cualquier situación relacionada con la Factura o Estado de Cuenta, la facturación y pago de los Servicios, izzi pone a disposición del Suscriptor y/o Cliente cualquiera de sus Sucursales de Atención a Clientes, así como el número telefónico de Atención a Clientes. Lo anterior, conforme lo establecido en el CPS.
- El Suscriptor podrá solicitar la facturación de sus servicios a través de los diferentes medios de atención disponibles de izzi, para tal fin deberá proporcionar los datos fiscales correspondientes para hacerle llegar su factura a través de su correo electrónico.
- En caso de compra de dispositivo o equipo terminal móvil, este deberá liquidarse al momento de la contratación y podrá generarse, a solicitud del cliente la factura para que sea enviada. Este Este cargo no se verá reflejado en el Estado de Cuenta izzi del cliente.

3. Tarifas

- Todas las tarifas aplicables a los servicios son mensuales, excepto cuando se indique algo distinto, incluyen impuestos y están registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT”).
- Las tarifas están expresadas en Moneda Nacional.
- La prestación del servicio se hará bajo la modalidad de pospago y la renta del servicio y los servicios adicionales contratados serán reflejados en el Estado de Cuenta inmediato siguiente a la contratación de los servicios del cliente, a excepción de la compra del equipo terminal.
- La contratación de los servicios de izzi móvil están limitados a 5 líneas por cuenta.

- En ciertas circunstancias es probable que algunos cargos puedan aplicar por cada ocasión:
    - Cargo de tarjeta SIM.
    - Cargo de envío de tarjeta SIM.
    - Costo del equipo terminal (en caso de que haya sido adquirido en izzi y dependiente del modelo del equipo terminal).
    - Cargo de envío de equipo terminal.
- El cliente podrá consultar el estado de sus servicios, así como gestionar recargas, cambios de servicio, en su caso desde la página web, vía telefónica o cualquier medio que disponga izzi.
- 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

4. Garantías de los dispositivos

- En caso de defectos detectados en el dispositivo adquirido en izzi y antes de la activación, el cliente deberá comunicarse a nuestra línea de atención o acudir a una sucursal izzi dentro de un lapso de 24 horas después de la recepción del equipo, para que uno de nuestros ejecutivos realice una primera evaluación del mismo; en caso de que el defecto esté relacionado a algún problema al momento de la entrega y sin responsabilidad del cliente, se podrá iniciar el proceso de evaluaciones posteriores y devolución.
    - El cliente recibirá vía correo electrónico un número de guía para programar la recolección del equipo en su domicilio de servicio izzi. En caso de que el cliente no devuelva el equipo en un lapso de 7 días naturales a partir de la programación de la recolección, será cancelada la misma.
    - Los equipos deben ser devueltos en el mismo estado en el que fueron recibidos (nuevos y completos) para una segunda evaluación para la aplicación del reembolso. Cuando el cliente devuelve un equipo, acepta que el reembolso y la forma en que se acredita pueden variar de acuerdo con la condición del equipo, el tiempo que ha tenido el equipo y la forma en que este fue comprado.
    - El cliente acepta que si devuelve un equipo diferente o en condiciones diferentes al envío o entrega el monto del reembolso dependerá de dichas condiciones:

Condiciones de devolución del equipo	Monto de reembolso
Equipo completo sin daños	100% del monto total
Accesorios faltantes	50% del monto total
Golpes, fisuras, rayones, abolladuras, pantalla dañada	40% del monto total
Daño por contacto con líquidos	30% del monto total
Producto incorrecto o diferente al entregado originalmente por mensajería o servicio de entrega	No aplica reembolso

    - Una vez que el transportista reciba el equipo, se realizará una segunda evaluación de este para la aplicación del reembolso; pueden pasar hasta 15 días hábiles para que izzi reciba la devolución del equipo. Una vez confirmada la recepción del equipo puede tomar entre 3 y 5 días hábiles para procesar la devolución e iniciar el proceso de reembolso. Puede tomar entre 15 días naturales y hasta 2 ciclos de facturación para que el reembolso del cliente se refleje en el estado de cuenta de la tarjeta a través de la cual realizó la compra del equipo.
    - En caso de defectos o daños del equipo posterior a la fecha indicada o posterior a la activación, el cliente deberá gestionarlo directamente con el fabricante; izzi en su caso podrá proporcionarle los teléfonos y páginas web de los fabricantes para tal fin.

5. Servicios adicionales y de valor agregado

- El cliente podrá adquirir servicios o bolsas adicionales de datos, SMS o voz a roaming internacional o mundial con vencimiento independiente al servicio móvil principal, el cual será de 30 días naturales a partir de la fecha en la cual contrató.
- El Cliente o Suscriptor podrá contratar las bolsas adicionales de servicios disponibles en sucursales, web, Centro de Atención Telefónica o en cualquier medio que ponga a disposición izzi, con cargo al estado de cuenta del cliente. Las reglas, características y restricciones serán publicadas por izzi en su página web y sus tarifas correspondientes, registradas ante la autoridad competente.
- La fecha de activación de un servicio principal no se ve afectada por la contratación de un servicio o bolsa adicional. Solo se puede contar con un servicio principal por línea.

6. Activación del servicio

- El suscriptor y/o cliente podrá llevar a cabo la activación de su línea izzi móvil insertando la SIM a su equipo compatible. Podrá validar la compatibilidad de este en www.izzimovil.mx y al momento de hacer su compra dentro de nuestro portal web.
- Una vez que el suscriptor y/o cliente tenga su SIM, deberá insertarla en el dispositivo que haya elegido; para ello deberá apagarlo y retirar la SIM de su proveedor anterior. Inmediatamente, deberá insertar la nueva SIM izzi móvil; el suscriptor y/o cliente deberá recortar la SIM al tamaño exacto que el equipo requiera. Una vez insertada, el cliente deberá encender el equipo y esperar que el dispositivo encuentre la señal. Es importante que en todo momento el modo avión este apagado y los datos móviles encendidos.
- Una vez que el equipo encuentre señal, el suscriptor recibirá SMS para la configuración del APN, el cual debe aceptar; además SMS con la confirmación de su nuevo número telefónico y la activación. Finalmente deberá reiniciar su equipo para concluir las configuraciones finales.
- El cliente recibirá por parte de izzi, manuales de activación e información necesaria para realizar su activación de manera clara y sencilla. En caso de que se presente algún problema, el cliente podrá comunicarse al Centro de Atención Telefónica. Para más información, revisar el apartado Atención a Clientes de este documento y manuales y ayudas publicadas en nuestra página web.

7. Modificación de los servicios

- En cualquier tiempo el Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar a izzi la modificación de los servicios originalmente contratados. Las reglas, características y restricciones serán publicadas por izzi en su página web y sus tarifas correspondientes registradas ante la autoridad competente.
- Asimismo, el Suscriptor y/o Cliente se obliga a pagar en favor de izzi, la Tarifa de dichos servicios que izzi tenga en su caso, registrada y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones para el Servicio de que se trate.

8. Niveles y compromisos de calidad

- Los niveles y compromisos de calidad que se ofrecen se cumplirán en términos de la legislación y regulación vigente o del CPS, según corresponda.
  Recuerda que existen indicadores de calidad para el servicio móvil, 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. TÚ TIENES DERECHO a que, en la prestación de los servicios, el proveedor cumpla con los estándares de calidad determinados por el

Instituto Federal de Telecomunicaciones.

9. Cancelaciones

- El Suscriptor o Cliente podrá cancelar el servicio móvil en cualquier momento, bajo las siguientes consideraciones y escenarios.
    - Si el cliente cancela su servicio de Internet una vez contratados los servicios móviles, puede mantener los otros servicios contratados en su cuenta.
    - Si el cliente cancela todos sus servicios fijos, se cancelarán también los servicios móviles.
    - Si el cliente realiza un cambio de domicilio y mantiene sus servicios fijos en su cuenta, podrá mantener sus servicios móviles en el nuevo domicilio si éste se encuentra dentro de la zona de cobertura de izzi móvil.
- Con la finalidad de garantizar y evitar el uso de los servicios en un lugar diferente al de contratación de forma permanente, su servicio será suspendido sin previo aviso cuando se presente alguna de las siguientes situaciones:
    - cuando use el servicio por un periodo igual o mayor a 30 días naturales continuos fuera de zona de cobertura izzi móvil
    - o cuando el uso promedio de datos, voz o SMS en un lugar diferente al que contrató sea mayor al promedio de consumo en los últimos 3 meses en el lugar que contrató.
- El Suscriptor o Cliente podrá cancelar los servicios móviles en las sucursales izzi publicadas en nuestra página web o a través de Centro de Atención Telefónica (más información en el apartado de Atención a Clientes). La cancelación de los servicios no exime al Suscriptor y/o Cliente de liquidar los adeudos correspondientes de sus servicios.
- Para cancelar los servicios, el cliente deberá observar los mecanismos de atención en el apartado de Atención a clientes.
- La Cancelación de los servicios podrá realizarla en cualquier tiempo. En cualquier caso, deberá proporcionar su número de cuenta o contrato; indicar el servicio a cancelar; cubrir cualquier adeudo causado por la prestación de los servicios. Realizado lo anterior, los servicios serán cancelados al concluir el ciclo mensual en curso al momento de la cancelación.
- En caso de que el cliente solicite la cancelación de los servicios durante un plazo forzoso, deberá liquidar en adición a lo mencionado en el párrafo anterior, los cargos y/o penalización correspondiente en términos del CPS suscrito.

10. Atención a Clientes, quejas y bonificaciones

- izzi pone a disposición del Suscriptor, los siguientes medios para efectuar contrataciones, compra de bolsas de servicios o servicios adicionales, así como consulta de saldos, reporte de fallas y atención de quejas: (i) página web; (ii) el Centro de Atención Telefónica (CAT) y, (iii) la app izzi.
- Los medios de Atención al Cliente están disponibles las 24 horas y los 365 días del año.
    - www.izzimovil.mx
    - App izzi
    - Teléfono 800 120 5000

- Cualquier trámite podrá ser realizado personalmente por el Cliente o Suscriptor, o por tercera persona que autorice mediante cualquier forma de representación permitida por la ley, debiendo acreditarlo fehacientemente. El Cliente o 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 izzi, 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 Cliente o Suscriptor. En todo caso izzi informará al Cliente o 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 Cliente o Suscriptor confirme la contratación aceptando el cargo que en su caso corresponda.
- izzi 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 CPS, así como las disposiciones legales y reglamentarias aplicables.
- Nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán consultar y resolver cualquiera de los temas siguientes:

	CALL CENTER	**SUCURSAL**	**WEB**	**APP**
Información general	✓	✓	✓	✓
Contratación	✓	✓	✓	×
Portabilidad	✓	✓	Chat	Chat
Entrega de SIM	×	✓	×	×
Entrega de dispositivo / equipo terminal	×	✓	×	×
Activación	✓	✓	Chat	Chat
Cambio o reemplazo de SIM	✓	✓	Chat	Chat
Compra de servicios adicionales	✓	✓	Chat	Chat
Cambio de servicios	✓	✓	Chat	Chat
Suspensión / reactivación del servicio	✓	✓	Chat	Chat
Bloqueo IMEI	✓	✓	Chat	Chat
Desbloqueo IMEI	×	✓	×	×
Cancelación	✓	✓	×	×

- En caso de que el cliente formule alguna queja o reclamación, izzi 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 CPS, se aplicará en los términos especificados en el Título de Concesión, el CPS y/o la legislación y regulación vigente; y se reflejará en siguiente el estado de cuenta del Cliente o Suscriptor.

Fecha de última actualización: 01 de septiembre 2024