Términos y Condiciones legales izzi móvil negocios

Reglas y políticas comerciales:

- **izzi móvil negocios**: 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 izzi.

- **Plazo forzoso:**

    - La contratación de los servicios izzi móvil (izzi móvil negocios 12 meses ($300) e izzi móvil negocios + Hotspot 12 meses ($450) está sujeta a un plazo forzoso de 12 (doce) meses contados a partir de la fecha de activación de la línea izzi móvil.
    - Durante el plazo forzoso, la tarifa del servicio izzi móvil contratado no sufrirá cambio alguno. Una vez concluido el plazo forzoso, se continuará prestando el servicio de forma regular al Suscriptor en términos del contrato de prestación de servicio de telecomunicaciones celebrado entre las partes, aplicando la tarifa vigente registrada ante el IFT, sin que esto implique renovación del plazo forzoso, volviéndose la vigencia indefinida.
    - El Suscriptor podrá consultar el plazo forzoso pendiente por cumplir en el centro de atención al cliente.
    - El Suscriptor podrá realizar un cambio de paquete o plan en forma anticipada en los siguientes supuestos:
        - Cuando el cambio de paquete o plan de izzi móvil se realice de un Plazo forzoso a un servicio sin Plazo forzoso, el suscriptor deberá pagar en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a este cambio, o la indemnización por daños y perjuicios hasta por la cantidad equivalente a las rentas pendientes de pago del plazo contratado.
        - Cuando el suscriptor realice un cambio de paquete o plan de izzi móvil con Plazo forzoso a otro servicio con Plazo forzoso, el Suscriptor no sufrirá penalización alguna y, se reiniciará el Plazo forzoso a 12 meses con el nuevo producto contratado.
    - Una vez concluido el plazo forzoso (12 meses), el Suscriptor podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento.
    - En caso de que el Suscriptor haya contratado los servicios izzi móvil con un plazo forzoso y desee cancelar o terminar anticipadamente los servicios izzi móvil antes de cumplir con el plazo forzoso, deberá pagar en su caso los cargos adicionales que se generen asociados a esta terminación, o indemnización por daños y perjuicios hasta por la cantidad equivalente a las rentas pendientes de pago del plazo contratado.
    - El cliente tendrá un plazo de 30 días naturales a partir de la activación del servicio para cancelar el mismo sin responsabilidad alguna, si dentro de este plazo cancela por motivo de falla en el servicio o cualquier motivo imputable a izzi.

- **Contratación**

    - Los productos y servicios, así como sus respectivos cargos, descritos en el presente documento, se encuentran sujetos a los términos y condiciones dispuestos en el Código de Prácticas Comerciales y en el Contrato de Prestación de Servicios (CPS) celebrado por el cliente.
    - Para la contratación del servicio móvil, se requiere contar con algún servicio activo izzi, wizz o wizzplus en el domicilio del cliente y que éste se encuentre dentro de la cobertura de izzi móvil la

cual se encuentra publicada en la página web www.izzimovil.mx.

- **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 negocios con líneas contratadas y activas antes del 01 de agosto del 2022, podrán validar la compatibilidad del equipo 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 negocios, 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 negocios, 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 negocios en su terminal y cuando le pida el código de desbloqueo, lo deberá introducir para así usar nuestros servicios.
  - izzi no comercializa equipos terminales móviles bloqueados, por lo que los clientes que adquieran equipos terminales móviles directamente con izzi, no requerirán un código de desbloqueo de equipos.
  - 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.

- **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.

- **Garantías de los dispositivos y políticas de devolución**

  - 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.

- **Condiciones generales**

- 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 negocios 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

Internet

- 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.
- El cliente no podrá operar o fungir por ningún motivo, ni bajo ningún supuesto, como proveedor de servicio de Internet, incluyendo, sin limitación, la traducción de direcciones IP o las instalaciones similares previstas para proporcionar acceso adicional.
- El Cliente debe asegurarse que sus actividades no restrinjan, inhiban o degraden incorrectamente cualquier uso de otros clientes del servicio de Internet, o que represente, a juicio del Concesionario, una carga inusualmente grande en la red.
- El Cliente debe asegurarse de que su actividad no restrinja, inhiba, interrumpa, degrade o impida incorrectamente la capacidad del Concesionario de entregar y de supervisar el servicio de Internet, el backbone, los nodos de red y/u otros servicios de red, por lo que el Concesionario puede solicitar la suspensión de los servicios izzi contratados, si el Concesionario en su discreción única, determina que se está utilizando de forma excesiva el ancho de banda, violando el uso para el cual debe ser destinado el servicio de Internet.
- 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.
- La sesión de datos puede interrumpirse cuando el cliente cambie de una cobertura LTE a Wi-Fi y viceversa.
- izzi spot. Navegación inalámbrica de izzi disponible en algunos sitios públicos, incluida en la contratación de cualquier servicio de internet fijo izzi.

    - El acceso al servicio izzi spot se sujeta al ancho de banda definido para cada sitio, no teniendo garantía explicita de velocidad o ancho de banda en la navegación.
    - El uso del servicio izzi spot se sujeta a la política de uso aceptable de internet de izzi.

Telefonía

- Incluye:

    - Incluye llamadas ilimitadas a fijos y celulares de México, Estados Unidos y Canadá
    - Llamadas a números de emergencia y números 800 (dentro de cobertura)
    - Están excluidos del servicio ilimitado: Cuba, destinos satelitales, sean servicios de larga distancia a barcos o plataformas (Inmarsat), servicios de larga distancia vía satélite (Iridium) así como tráfico a servicios 800 internacionales o 900 y algunos prefijos de América y Europa, así como destinos rurales e islas remotas. El detalle de los destinos incluidos y excluidos (Ver tabla al final del documento)
    - Las llamadas a servicios de operadora 020, 030 y 040 serán tratadas como una llamada local.
    - Salvo que se indique de manera distinta el tiempo de duración de las llamadas se mide en minutos o fracción, de acuerdo con ello es que se cobra cada llamada.
    - Cuando la cuenta del Suscriptor presente patrones de llamadas que no se apeguen al Uso Personal contratado (como, por ejemplo, llamadas Excesivas o uso anormal de larga distancia o cantidad de números diferentes marcados), izzi podrá verificar a detalle los patrones de llamadas y los volúmenes de tráfico para verificar si se ha incumplido el Contrato de Prestación de Servicios y en su caso suspender los servicios.
    - Soluciones digitales de telefonía incluidas: (1) Desvío de Llamada a un número fijo o móvil, (2) Multiconferencia de hasta 6 números, incluido quien realiza la llamada y (3) Llamada en Espera.

        - Los servicios estarán disponibles al momento de la activación del servicio
        - Pueden existir limitaciones propias del equipo terminal del cliente que restrinjan el uso o la funcionalidad de dichas soluciones digitales de telefonía, de lo cual izzi no será responsable.

- **izzi móvil adicional:** Es un servicio que incluye una línea adicional que se pude adquirir como complemento de un producto izzi móvil principal.

    - Disponible para clientes existentes. Sujeto a cobertura.
    - El cliente podrá adquirir este producto si ya tiene un producto de izzi móvil elegible, y podrá adquirir hasta un máximo de 5 líneas por cuenta, incluyendo el producto de izzi móvil adicional.

- Incluye 5000 MB de datos para navegar en internet que podrás compartir con quien quieras. Llamadas ilimitadas a México, Estados Unidos, Canadá, y destinos en el resto de América y Europa. SMS ilimitados a México, Estados Unidos y Canadá. Roaming de datos en Estados Unidos y Canadá sin costo adicional. Aplica política de uso justo. Consulta los destinos y prefijos incluidos y no incluidos para llamadas ilimitadas.
- El cliente podrá modificar el complemento izzi móvil adicional a cualquiera de los siguientes productos:
    - izzi móvil negocios N5
    - izzi móvil negocios
    - izzi móvil negocios + hotspot

- **izzi móvil Pruébame**

  - Producto de prueba de servicio móvil de izzi por 30 días naturales con precio $0.00 pesos
    - Disponible para clientes nuevos y existentes. Sujeto a cobertura.
    - El cliente no podrá adquirir este producto si ya tiene o ha tenido algún producto de izzi móvil en su cuenta, y no podrá adquirir más de una línea de este producto.
    - El producto tendrá una vigencia de 30 días naturales a partir de la activación.
    - Al finalizar los 30 días naturales de prueba, se cancelará en automático el producto y no adquirirá ningún otro de forma automática sin que el cliente lo solicite.
    - Para adquirir el producto, el cliente deberá solicitarlo en sucursal o vía atención a clientes. No será otorgado de forma automática.
    - El producto incluye datos ilimitados para navegar en internet, SMS y llamadas ilimitadas a México, Estados Unidos y Canadá. Roaming de datos en Estados Unidos sin costo adicional. No incluye llamadas de larga distancia mundial. Aplica política de uso justo.

- **izzi móvil negocios N5:** Es un servicio móvil de izzi que incluye datos con acceso a internet, llamadas, SMS y Roaming. Incluye la funcionalidad de compartición de datos con otros dispositivos.

  - Disponible para clientes nuevos y existentes. Sujeto a cobertura.
  - El cliente podrá adquirir este producto si cuenta con servicios fijos izzi contratados y activos, y podrá adquirir hasta un máximo de 5 líneas por cuenta, incluyendo el producto de izzi móvil negocios N5.
  - Incluye 5000 MB de datos para navegar en internet que podrá compartir con quien quiera. Llamadas ilimitadas a México, Estados Unidos, Canadá. SMS ilimitados a México, Estados Unidos y Canadá. Roaming de datos en Estados Unidos y Canadá sin costo adicional. Aplica política de uso justo. Consulta los destinos y prefijos incluidos y no incluidos para llamadas ilimitadas.

  - El cliente podrá modificar su servicio izzi móvil a cualquiera de los planes negocios vigentes.

- **Política de uso justo**

  - Para garantizar el uso razonable de voz, SMS y/o datos ilimitados ofrecidos, el cliente queda sujeto a esta Política de Uso Aceptable:

    - Los servicios de izzi móvil negocios son para un uso personal y de conformidad con nuestro Contrato de Prestación de Servicios.

- Los Servicios de voz, SMS y/o datos, estrictamente sirven para el uso personal y acorde a las necesidades personales del cliente o suscriptor. A continuación, se detallan, de manera enunciativa más no limitativa, aquellas prácticas que se considerarán fraude. Cuando el Cliente utilice los Servicios para:
- La comercialización, reventa o cualquier forma de explotación sin previa autorización por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones o de izzi o, en cualquier caso, que se incumpla con lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
- Establecer servicios de call center con las líneas izzi con la finalidad de realizar campañas de contacto telefónico y/o para la realización y envío de publicidad, alertas, entre otros.
- Utilizar los servicios como servidor (o "host") de aplicaciones de una computadora, incluyendo, pero sin limitarse, a mensajes por medio de cámaras web o cámaras de seguridad o monitores, alimentación de contenido automático, conexiones automáticas de maquina a máquina o compartir archivo.
- Utilizarlo de forma doméstica como monitor de bebé o comercial de vigilancia.
- Utilizarlos como puerta de enlace de envío de comunicaciones, comúnmente conocido como bypass.
- Realizar envío de mensajes de texto masivo tipo spam;
- Cuando el uso de los Servicios degrade el desempeño y/o perturben la red, o degraden y/o perturben los servicios de otros clientes, y/o
- Utilicen los Servicios con fines fraudulentos, delictivos o ilegales (Por ejemplo: Llamadas invitando a ser parte de un concurso, invitar a hacer recargas electrónicas o encuestas).
- Realizar llamadas de voz continúas ininterrumpidas de equipo terminal móvil a equipo terminal móvil a equipos terminal móvil o de equipo terminal móvil a líneas fijas.
- Utilizar el servicio como sustituto o respaldo de las líneas privadas o conexiones dedicadas a información.
- Utilizar el servicio para acceder a la internet, internets u otras redes de datos, excepto las permitidas y compatibles con las aplicaciones originales y las capacidades del teléfono.

- En caso de detectarse que el cliente incurre en cualquiera de las conductas señaladas, izzi se reserva el derecho de ejercer las acciones administrativas, civiles y/o penales que conforme a derecho correspondan; incluyendo, las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a izzi, pudiendo en su caso, suspender o cancelar la prestación de los servicios, total o parcialmente, de manera temporal o definitiva.
- Asimismo, al término de la vigencia del servicio: ciclo mensual de facturación paquete y/o bolsas adicionales contratados, los datos, minutos y/o SMS que no hayan sido consumidos se perderán.
- 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.

- Cuando la cuenta del Suscriptor presente patrones de llamadas que no se apeguen al Uso Personal (como, por ejemplo, llamadas Excesivas o uso anormal de larga distancia o cantidad de números diferentes marcados), izzi podrá verificar a detalle los patrones de llamadas y los volúmenes de tráfico para verificar si se ha incumplido el Contrato de Prestación de Servicios y en su caso suspender los servicios.
- Los datos asociados a un Plan de Datos Ilimitados o a un Plan de Datos Limitados permiten al usuario navegar libremente en cualquier App y destino con la mayor velocidad de transferencia disponible.

    - En caso de que el Plan de Datos contratado por el Cliente o Suscriptor sea Limitado, esto es, que incluya determinada capacidad de datos para navegar de acuerdo con el registro tarifario correspondiente, una vez que el Cliente o Suscriptor haya consumido los datos contratados, el Cliente o Suscriptor no podrá continuar navegando. La navegación será reestablecida una vez que inicie el siguiente ciclo de facturación o antes en caso de que el Cliente o Suscriptor adquiera algún módulo adicional que le permita hacer uso de datos adicionales y con ello reestablecer la velocidad antes de que finalice el ciclo de facturación correspondiente, en el entendido que los datos adicionales adquiridos tendrán las características de uso previstas en su correspondiente registro tarifario.
    - En caso de que el Plan de Datos contratado por el Cliente o Suscriptor incluya Datos ilimitados y durante el mismo mes de servicio el usuario alcance en la oferta “izzi móvil negocios” 20 GB de navegación se aplicará una política de uso justo que reducirá la velocidad de transferencia a 512 Kbps; y en la oferta “izzi móvil negocios + Hotspot” 50 GB de navegación, se aplicará una política de uso justo que reducirá la velocidad de transferencia a 1 Mbps. Este ajuste de velocidad no implica ninguna restricción para poder acceder a las distintas aplicaciones, servicios, contenidos o sitios Web ya que el usuario podrá continuar navegando libremente. La velocidad de navegación será reestablecida una vez que inicie el siguiente ciclo de facturación o, en su caso para la oferta “izzi móvil negocios”, adquiera algún módulo adicional que le permita reestablecer la velocidad antes de que finalice el ciclo de facturación correspondiente.
    - En los planes que incluyen GB mensuales, en los que el Cliente durante el mismo mes de servicio alcance el volumen de datos del producto contratado, se aplicará una suspensión del acceso al servicio de internet. La navegación será reestablecida una vez que inicie el siguiente ciclo de facturación.
    - Cuando el Cliente supere su cuota de consumo, tiene la posibilidad de adquirir bolsas de datos adicionales para poder acceder a las distintas aplicaciones, servicios, contenidos o sitio web y podrá continuar navegando libremente.

- En función de la tecnología instalada en la zona de cobertura donde se ubique la terminal y de la concentración de tráfico y/o hasta llegar a una cuota de datos determinada por el plan y/o paquete el cliente podrá navegar con el mayor ancho de banda disponible.

- **Servicios adicionales**

    - El cliente podrá adquirir servicios o bolsas adicionales de datos, SMS o voz a roaming internacional con vencimiento independiente al servicio móvil principal, el cual será de 30 días naturales a partir de la fecha en la cual contrató, según se indique.
    - El cliente podrá adquirir bolsas adicionales de datos a México con vencimiento ajustado al ciclo

de facturación de sus productos principales.

- 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.

- **Roaming Internacional (uso de los servicios fuera del país)**

  - En caso de que el cliente se traslade a un destino diferente a México, Estados Unidos de América y/o Canadá, deberá adquirir bolsas adicionales de roaming internacional de datos, voz o SMS previos a salir de territorio nacional (México), para poder contar con servicios.

    - Las bolsas de datos de roaming internacional permiten al cliente navegar en internet en los destinos disponibles, hasta agotar la bolsa o al momento del vencimiento de esta. En estas bolsas, no estarán disponibles los servicios de voz ni SMS.
    - La bolsa de minutos o SMS de roaming internacional permiten al cliente, en el país destino hacer y/o recibir llamadas o SMS desde y hacia todo México. En esta bolsa no estarán disponibles las llamadas locales en el país destino, ni la navegación en internet.

  - El cliente deberá seguir los pasos de configuración para habilitar los servicios correspondientes, antes de trasladarse a un destino diferente a los incluidos, los cuales estarán publicados en nuestra página web o a través de los medios de atención a clientes que izzi tenga disponibles.
  - Destinos disponibles para roaming internacional:

    - América: Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Estados Unidos, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, República Dominicana y Uruguay.
    - Europa: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Macedonia, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rusia, Suecia, Suiza.

- El servicio de Roaming Internacional que presta izzi, está basado en convenios Internacionales que tiene celebrados con diversos operadores de redes. Por lo anterior, el área de cobertura en la que se brinda dicho servicio depende del operador que presta el servicio en Roaming Internacional y está sujeta a cambios por la dinámica de los servicios de Roaming. De igual forma, la calidad con que se preste dicho servicio dependerá de la calidad que el operador de la red visitada tenga disponible para sus propios usuarios. Con lo anterior, izzi solo garantiza la calidad en su Cobertura Garantizada.
- Para los servicios en Roaming Internacional dentro de Estados Unidos de América, Canadá o Puerto Rico no aplica la Cobertura Marítima ni Aérea.
- Hacer uso de los servicios de Roaming y Larga Distancia Internacional en dispositivos distintos a los equipos de comunicación personal móvil se considera una violación a las condiciones razonables de uso y generara la cancelación automática y sin previo aviso de la línea con dicho

comportamiento.

- **Compartición de datos móviles (HotSpot)**

    - La compartición de datos a otros dispositivos, dependiendo del plan elegido estará o no desactivada desde la red, dicha condición no interfiere ni modifica ninguna característica del equipo terminal que en su caso el cliente adquiera, es decir, la funcionalidad de compartición de datos del equipo terminal no es afectada por esta configuración y sólo se trata de una condición asociada a la red.
    - En caso de que el cliente elija un plan de compartición de datos, Los datos asociados al servicio principal, se compartirán y consumirán entre el dispositivo del cliente y los otros dispositivos con los que comparta los datos. El cliente será responsable de la cantidad de dispositivos con los cuales decida compartir sus datos y del consumo de estos. Pueden existir casos en los cuales, por las características propias del dispositivo, no permitan compartir o recibir datos a pesar de tener habilitada la funcionalidad de la red, por lo cual será responsabilidad del cliente validar previamente que sus dispositivos permitan dicha característica.

- **Límite de responsabilidad**

    - izzi no es responsable de las aplicaciones descargadas y usadas en el dispositivo del suscriptor, ni de los servicios prestados por medio de las mismas. el uso de las aplicaciones es derivado de una relación entre el usuario y el oferente de la aplicación correspondiente; por lo que izzi no es responsable del funcionamiento de dichas aplicaciones, interrupciones o fallas en los servicios proporcionados a través de éstas, ni de cualquier efecto o defecto derivado de la instalación o el uso de estas.

- **Destinos y prefijos incluidos para las llamadas ilimitadas:**

Destinos de América

Destinos incluidos	Prefijos	Prefijos especiales excluidos
Estados Unidos y Canadá	1	-
Canadá	1867	-

Destinos y prefijos no incluidos

- Cuando el cliente marque a los siguientes destinos restringidos, escuchará una grabación en la cual se le indicará que su servicio no cuenta con llamadas a tales destinos:

Destinos no incluidos	Prefijos	Prefijos especiales excluidos
China	86	-
Israel	972, 9726	97222, 97242, 97259, 97282, 97292
Singapur	65	-
Tailandia	66,662	-
Alemania	49	49180
Andorra	376	-
Armenia	374	
Austria	43	43711, 43720, 43730, 43740, 43780, 43810,43820
Azerbaiyán	994	-
Bélgica	32	-
Bosnia-Herzegovina	387	-
Bulgaria	359	35948, 35987, 35998, 35999
Chipre	357	-
Dinamarca	45	-
Eslovaquia	421	-
Eslovenia	386	38643, 38649, 38650, 38664, 38671
España	34	-
Finlandia	358	-
Francia	33	-
Gibraltar	350	-
Grecia	30	-
Holanda	31	-
Hungría	36	-
Irlanda	353	-
Islandia	354	-
Italia	39	39310, 39313
Luxemburgo	352	-
Macizo de Montserrat	664	-

Mónaco	377	-
Montenegro	382	-
Noruega	47	-
Polonia	48	-
Portugal	351	-
Reino Unido	44	4470
República Checa	420	-
República de Albania	355	3554
República de Croacia	385	-
República de Macedonia	389	-
República de Malta	356	-
República de Moldavia	373	-
República de Turquía	905	-
Rumania	40	-
Rusia	7812	-
Suecia	46	-
Suiza	41	4174, 4177
Turquía	90	-
Australia	61,614	-

Destinos no incluidos	**Prefijos**
Alaska	1907
Anguila	1264
Antigua y Barbuda	1268
Antillas Holandesas	599
Argentina	54
Aruba	297
Bahamas	1242
Barbados	1246
Belice	501
Bermudas	1441
Bolivia	591
Brasil	55
Chile	56
Colombia	57
Costa Rica	506
Dominica	1767
Ecuador	593
El Salvador	503
Granada	1473
Guadalupe	590
Guatemala	502
Guayana Francesa	594
Guyana	592
Haití	509
Hawái	1808

Honduras	504
Islas Caimán	1345
Islas Trucas y Caicos	1649
Islas Vírgenes de los Estados U	1340
Islas Vírgenes Británicas	1284
Jamaica	1876
Martinica	596
Nicaragua	505
Panamá	507
Paraguay	595
Perú	51
Puerto Rico	1787
República Dominicana	1809, 1829, 1849
San Cristóbal y Nieves	1869
San Martín	1721
San Pedro y Miquelón	508
San Vicente y Granadina	1784
Santa Lucía	1758
Suriname	597
Trinidad y Tobago	1868
Uruguay	598
Venezuela	58
Afganistán	93
Alemania	49180
Angola	244
Angola	24491
Angola	24492
Arabia Saudita	966
Arabia Saudita	9665
Arabia Saudita	96612
Arabia Saudita	96622
Arabia Saudita	96633
Argelia	213
Argelia	2135
Austria	43711
Austria	43720
Austria	43730
Austria	43740
Austria	43780
Austria	43810
Austria	43820
Bielorrusia	375
Brunéi	673
Bulgaria	35948
Bulgaria	35987
Bulgaria	35998

Bulgaria	35999
Burkina Faso	226
Burkina Faso	22670
Burkina Faso	22676
Burkina Faso	22678
Burundi	257
Bután	975
Camboya	855
Camerún	237
Catar	974
Chad	235
Chile	563
Chile	565
Chile	567
Chile	5667
Chile	5642237
Chile	5666
Chile	5668
Chile	5669
Chile	56459
Chile	56439
Comoras	269
Comoras	2693
Corea del Norte	850
Corea del Sur	82
Corea del Sur	821
Corea del Sur	8211
Corea del Sur	8216
Corea del Sur	8217
Corea del Sur	8218
Corea del Sur	8219
Costa de Marfil	225
Costa de Marfil	2258
Costa de Marfil	2259
Cuba	53
Diego García	246
Egipto	20
Egipto	202
Egipto	2010
Egipto	2012
Egipto	923
Emiratos Árabes Unidos	971
Emiratos Árabes Unidos	97150
Eritrea	291
Eslovenia	38643
Eslovenia	38649

Eslovenia	38650
Eslovenia	38664
Eslovenia	38671
Estonia	372
Estonia	3725
Estonia	37270
Filipinas	63
Gabón	241
Gambia	220
Gambia	2207
Gambia	2209
Georgia	995
Georgia	99577
Georgia	99593
Georgia	99597
Georgia	99599
Groenlandia	2995
Groenlandia	299
Guinea	224
Guinea Ecuatorial	240
Guinea-Bisáu	245
Hong Kong	852
Hong Kong	8526
Hong Kong	8529
India	91
India	9111
India	9116
India	9117
India	9118
India	9120
India	9122
India	9126
India	9127
India	9128
India	9133
India	9140
India	9144
India	9179
India	9180
India	9192
India	9193
India	9194
India	9197
India	9198
India	9199
India	91181

India	91484
Indonesia	62
Indonesia	628
Indonesia	6221
Indonesia	6231
Indonesia	6261
Indonesia	62251
Indonesia	62341
Indonesia	62811
Indonesia	62812
Indonesia	62813
Indonesia	62814
Indonesia	62815
Indonesia	62816
Indonesia	62817
Indonesia	62818
Indonesia	62819
Indonesia	62852
Indonesia	62855
Indonesia	62856
Indonesia	628681
Irán	98
Irán	989
Irán	9821
Isla Ascensión	247
Isla de la Reunión	262
Isla de Taiwán	886
Isla de Taiwán	8862
Isla de Taiwán	8869
Isla Niue	683
Isla Reunión	262692
Islas Cook	682
Islas Feroe	298
Islas Malvinas	500
Islas Marshall	692
Islas Salomón	677
Islas Wallis y Futuna	681
Israel	97222
Israel	97242
Israel	97259
Israel	97282
Israel	97292
Italia	39310
Italia	39313
Japón	81
Japón	8170

Japón	8180
Japón	8190
Kenia	254
Kenia	2547
Kiribati	686
Kuwait	965
Laos	856
Lesoto	266
Letonia	371
Letonia	3718501
Letonia	3718502
Liberia	231
Liberia	2317
Libia	218
Libia	21891
Lituania	370
Lituania	3706
Lituania	3709
Macao	853
Macedonia	3897
Macedonia	38970
Macedonia	38971
Macedonia	38975
Madagascar	261
Madagascar	26130
Madagascar	26132
Madagascar	26133
Malasia	60
Malasia	601
Marruecos	212
Marruecos	2125
Marruecos	2126
Mauritania	222
Micronesia	691
Mongolia	976
Móvil Global	881
Móvil Global	8816
Mozambique	258
Mozambique	25882
Mozambique	25884
Myanmar (Birmania)	95
Myanmar (Birmania)	959
Nepal	977
Nueva Caledonia	687
Nueva Zelanda	64
Nueva Zelanda	642

Nueva Zelanda	6421
Nueva Zelanda	6425
Nueva Zelanda	6427
Océano Atlántico Este	871
Océano Atlántico Oeste	874
Océano Indico	873
Océano Pacífico	872
Omán	968
Pakistán	92
Pakistán	9221
Pakistán	9242
Pakistán	9251
Palaos	680
Palestina	970
Palestina	97022
Papúa Nueva Guinea	675
Polinesia Francesa	689
Principado de Liechtenstein	423
Principado de Liechtenstein	4237
Red Internacional	882
Red Internacional	88216
Reino de Baréin	973
Reino de Suazilandia	268
Reino Unido	4470
República Árabe Siria	963
República Centroafricana	236
República de Albania	3554
República de Benín	229
República de Botsuana	267
República de Botsuana	26771
República de Botsuana	26772
República de Cabo Verde	238
República de Fiyi	679
República de Fiyi	6799
República de Ghana	233
República de Ghana	23320
República de Ghana	23321
República de Ghana	23324
República de Ghana	23327
República de Ghana	23328
República de Irak	964
República de Kazajistán	7
República de Kazajistán	7700
República de Kirguistán	996
República de Malaui	265
República de Maldivas	960

República de Malí	223
República de Malí	22365
República de Malí	22366
República de Malí	22369
República de Mauricio	230
República de Namibia	264
República de Namibia	26481
República de Nauru	674
República de San Marino	378
República de San Marino	3786
República de San Marino	3787
República de Serbia	381
República de Serbia	38162
República de Serbia	38164
República de Serbia	38169
República de Sudáfrica	271
República de Sudáfrica	272
República de Sudáfrica	273
República de Sudáfrica	274
República de Sudáfrica	275
República de Sudáfrica	277
República de Sudáfrica	2774
República de Sudáfrica	2784
República de Sudáfrica	2785
República de Sudáfrica	2787
República de Sudáfrica	27
República de Sudáfrica	2782
República de Sudáfrica	2783
República de Tayikistán	992
República de Uganda	256
República de Uganda	25671
República de Uganda	25675
República de Yemen	967
República de Zimbabwe	263
República de Zimbabwe	2634
República del Líbano	961
República del Líbano	9613
República del Líbano	96170
República del Líbano	96171
República Democrática de Timor Oriental	670
República Democrática del Congo	242
República Democrática del Congo	243
República Democrática del Congo	24381
República Democrática del Congo	24385
República Democrática del Congo	24389
República Democrática del Congo	24399

República Democrática Federal de Etiopía	251
República Federal de Nigeria	227
República Federal de Nigeria	234
República Federal de Nigeria	2341
República Federal de Nigeria	22790
República Federal de Nigeria	23490
República Federal de Nigeria	234802
República Federal de Nigeria	234803
República Federal de Nigeria	234804
República Federal de Nigeria	234805
República Popular de Bangladés	883
República Popular de Bangladés	880
República Popular de Bangladés	8801
República Popular de Bangladés	8802
República Popular de Bangladés	88011
República Popular de Bangladés	88017
República Popular de Bangladés	88018
República Popular de Bangladés	88019
República Popular de Bangladés	88031
Río Jordán	962
Río Jordán	96277
Río Jordán	96278
Río Jordán	96279
Ruanda	250
Samoa Americana	1670
Samoa Americana	1671
Samoa Americana	1684
Samoa Occidental	685
Samoa Occidental	6857
San Pedro y Miquelón	50855
Santa Elena	290
Santo Tomé y Príncipe	239
Senegal	221
Seychelles	248
Sierra Leona	232
Sierra Leona	23223
Sierra Leona	23230
Sierra Leona	23233
Sierra Leona	23276
Sierra Leona	23277
Somalia	252
Sri Lanka	94
Sri Lanka	9471
Sri Lanka	9472
Sri Lanka	9477
Sri Lanka	9478

Sri Lanka	94112
Sri Lanka	94114
Sri Lanka	94115
Sri Lanka	94212
Sri Lanka	94214
Sri Lanka	94215
Sri Lanka	94232
Sri Lanka	94234
Sri Lanka	94235
Sri Lanka	94242
Sri Lanka	94244
Sri Lanka	94245
Sri Lanka	94252
Sri Lanka	94254
Sri Lanka	94255
Sri Lanka	94262
Sri Lanka	94264
Sri Lanka	94265
Sri Lanka	94272
Sri Lanka	94274
Sri Lanka	94275
Sri Lanka	94312
Sri Lanka	94314
Sri Lanka	94315
Sri Lanka	94322
Sri Lanka	94324
Sri Lanka	94325
Sri Lanka	94332
Sri Lanka	94334
Sri Lanka	94335
Sri Lanka	94342
Sri Lanka	94344
Sri Lanka	94345
Sri Lanka	94352
Sri Lanka	94354
Sri Lanka	94355
Sri Lanka	94362
Sri Lanka	94364
Sri Lanka	94365
Sri Lanka	94372
Sri Lanka	94374
Sri Lanka	94375
Sri Lanka	94382
Sri Lanka	94384
Sri Lanka	94385
Sri Lanka	94412

Sri Lanka	94414
Sri Lanka	94415
Sri Lanka	94452
Sri Lanka	94454
Sri Lanka	94455
Sri Lanka	94472
Sri Lanka	94474
Sri Lanka	94475
Sri Lanka	94512
Sri Lanka	94514
Sri Lanka	94515
Sri Lanka	94522
Sri Lanka	94524
Sri Lanka	94525
Sri Lanka	94542
Sri Lanka	94544
Sri Lanka	94545
Sri Lanka	94552
Sri Lanka	94554
Sri Lanka	94555
Sri Lanka	94572
Sri Lanka	94574
Sri Lanka	94575
Sri Lanka	94632
Sri Lanka	94634
Sri Lanka	94635
Sri Lanka	94652
Sri Lanka	94654
Sri Lanka	94655
Sri Lanka	94662
Sri Lanka	94664
Sri Lanka	94665
Sri Lanka	94672
Sri Lanka	94674
Sri Lanka	94675
Sri Lanka	94812
Sri Lanka	94814
Sri Lanka	94815
Sri Lanka	94912
Sri Lanka	94914
Sri Lanka	94915
Sri Lanka	9419733
Suazilandia	2686
Sudán	249
Sudán	24992
Suiza	4174

Suiza	4177
Tanzania	255
Tanzania	25574
Tanzania	25578
Territorio Australiano	672
Territorio Australiano	6723
Togo	228
Tokelau	690
Tonga	676
Túnez	216
Turkmenistán	993
Tuvalu	688
Ucrania	380
Ucrania	38039
Ucrania	38050
Ucrania	38063
Ucrania	38066
Ucrania	38067
Ucrania	38068
Uzbekistán	998
Vanuatu	678
Vietnam	84
Vietnam	844
Vietnam	848
Yibuti	253
Zambia	260
Zambia	26095
Zambia	26096
Zambia	26097
Zimbabue	26311
Zimbabue	26323
Zimbabue	26371
Zimbabue	26373
Zimbabue	26377
Zimbabue	26391
Inmarsat Snac	870
Inmarsat Snac	875
Inmarsat Snac	876
Inmarsat Snac	877
Inmarsat Snac	878
Inmarsat Snac	879

Fecha de última actualización: 25 de mayo 2024