

CONDICIONES LEGALES
ACCESO Y UTILIZACIÓN DE SERVICIOS MÓVILES DE SORIANA MÓVIL
CELMAX MÓVIL, S.A. DE C.V.

I. Servicios de Telecomunicaciones que se prestan a los Usuarios. Telefonía e Internet Móviles en esquema de prepago.

II. Contratación de Servicios. Para usar el servicio, el usuario deberá:

- a) Adquirir una Tarjeta SIM en cualquiera de los puntos de venta autorizados en Tiendas Soriana a Nivel Nacional y sucursales de Farmacias del Ahorro.
- b) Insertar la Tarjeta SIM dentro del equipo terminal que haya adquirido con cualquier tercero.
- c) Encender su equipo con la Tarjeta SIM inserta en el mismo.
- d) Una vez encendido su equipo, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio está activo y listo para su uso.
- e) También el usuario podrá dar de alta en el número de otro operador solicitando su portabilidad numérica, marcando o enviando un SMS a la marcación 052 para obtener tu NIP, mismo que el usuario deberá proporcionarnos junto con el número que desea traer de otra compañía y el número que le asignamos a la Tarjeta SIM Soriana Móvil que adquirió.
- f) En el chip de Soriana Móvil encontrará un número de serie, el cual debe proporcionar al ejecutivo telefónico junto con el nombre completo del usuario; número telefónico que desea conservar; proveedor al que pertenece el número; CURP y lugar y fecha de nacimiento.
- g) En 24 horas hábiles el usuario recibirá un mensaje de confirmación.

III. Cancelación de Servicios. Al tratarse de un servicio prepago no existe una cancelación del servicio, simplemente el cliente puede cambiar de compañía si así lo desea, agotarse su crédito o dejar de usar la línea.

En caso de que el usuario desee abandonar el servicio prestado, podrá hacerlo simplemente dejando de recargar y utilizar su línea, pero si el usuario desea cambiarse a una compañía distinta, podrá hacerlo por medio del proceso de portabilidad numérica iniciándolo marcando o enviando un SMS a la marcación 052 para obtener el NIP, mismo que deberá presentar con el operador que desee que sea tu nuevo proveedor de servicio.

IV. Instalación de Equipos. No hay una instalación por parte de Celmax, para que el usuario haga uso del servicio, sólo es necesario que el usuario cuente con un equipo celular, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado.

- V. Atención a los Usuarios.** La atención a los usuarios se pueden dar través de: **(a)** su propio teléfono celular marcando sin costo las 24 hrs. del día al *5050; **(b)** desde cualquier teléfono en el interior de la República Mexicana marcando sin costo las 24 hrs. del día: 800 060 5050, y desde la Ciudad de México al 55 4750 5050; **(c)** vía internet las 24 hrs. del día a la liga www.sorianamovil.com; **(d)** vía correo electrónico a la dirección atencionclientes@sorianamovil.com; **(e)** mediante escrito libre firmado por el titular de la cuenta a Guillermo González Camarena 2000, Santa Fe Centro Ciudad, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, Código Postal 01376.
- VI. Trámites.** El catálogo de tramites se encuentra reflejado en el **ANEXO UNO**.
- VII. Tarifas Aplicables a los Servicios.** Todas las tarifas aplicables a los servicios se encuentran debidamente registradas ante el Sistema de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales se encuentran visibles en su página oficial https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ y cuyos formatos de información simplificada se adjuntan al presente como **ANEXO DOS**.
- VIII. Términos de Pago.** Al tratarse de un servicio de telefonía móvil en el esquema de prepago, el usuario puede hacer recargas a través de los siguientes medios (i) nuestra Aplicación Móvil disponible en Play Store para Android y iTunes para dispositivos IOS; (ii) Tiendas Soriana a Nivel Nacional; y (iii) Farmacias del Ahorro.
- IX. Compensaciones y/o Bonificaciones.** Celmax bonificará al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio al suscriptor en los siguientes casos:
- Cuando Celmax no preste el servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad.
 - Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el suscriptor.
 - Cuando Celmax realice cargos indebidos.
 - A partir de que Celmax reciba la llamada por parte del usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el servicio, Celmax procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.
 - En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, Celmax las realizará a más tardar en los 5 días hábiles siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos o que el suscriptor haya realizado la reclamación correspondiente, y al momento de realizarla Celmax mandará un mensaje de texto al suscriptor para informarle.
- X. Atención y Seguimiento de Fallas y Quejas de Usuarios.** Las quejas que tengan los usuarios se pueden atender a través de: **(a)** teléfono celular marca sin costo las 24 hrs del día al *5050; **(b)** desde cualquier teléfono en el interior de la República Mexicana marca sin costo las 24 hrs del día: 800 060 5050, y desde la Ciudad de México al 55 4750 5050, **(c)** vía internet las 24 hrs del día: www.sorianamovil.com **(d)** vía correo electrónico a la dirección atencionclientes@sorianamovil.com **(e)** mediante escrito libre a Guillermo

González Camarena 2000, Santa Fe Centro de Ciudad, Alcaldía Álvaro Obregón, Ciudad de México, código postal 01376.

El cliente recibirá una respuesta a su queja en un lapso menor a 24hrs y una resolución en un plazo máximo de 72hrs

XI. Calidad del Servicio. Celmax se compromete a prestar sus servicios de telecomunicaciones, de conformidad con la legislación vigente en la materia y conforme a las especificaciones técnicas y comerciales contratadas por el usuario, de manera continua, uniforme, regular y eficiente.

Para poder hacer uso del servicio móvil el cliente debe tener una línea activa, haber hecho una recarga y/o compra de plan en los últimos 60 días, mantener saldo suficiente y además encontrarse dentro de las áreas con cobertura de nuestro servicio (mapas actualizados disponibles en www.sorianamovil.com.mx).

La red de acceso puede experimentar afectaciones con dependencia directa en las condiciones topográficas y climatológicas donde el usuario utiliza el servicio, las características técnicas (compatibilidad) y el estado de conservación del equipo celular utilizado por el usuario, el uso del servicio en interiores, sitios subterráneos, pisos altos, elevadores, aeronaves, estructuras y lugares construidos con materiales que degraden las señales de radiofrecuencia, o en lugares donde haya una concentración inusual de usuarios, por citar algunos ejemplos, la instalación de equipos repetidores o amplificadores de señal de terceros no autorizados u homologados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, los bloqueadores que operan las autoridades penitenciarias pueden afectar a usuarios que se encuentren incluso a kilómetros de los centros de reclusión.

XII. Política de Uso del Servicio. Los planes, paquetes y/o servicios de telecomunicaciones ofrecidos son sólo para el uso que fueron contratados, es decir única y exclusivamente para uso personal y no así comercial.

Para que el suscriptor haga uso del servicio, es necesario que cuente con un equipo de Telefonía Móvil, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado

XIII. Mapas de Cobertura. Se agregan como **ANEXO TRES**, los mapas de cobertura del servicio de Maxcom, con el detalle de las principales colonias que comprende cada mapa.

XIV. Uso de Servicios Fuera del País. El usuario podrá seguir disfrutando del servicio fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional. Celmax hará del conocimiento del usuario cuando su servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

Los servicios prestados fuera de territorio nacional son:

- Voz entrante y saliente.
- Mensajes de Texto entrante y salientes.
- Navegación en Internet.

Este servicio se tasa con las siguientes tarifas:

Destinos	Tarifa c/IVA			Tarifa s/IVA		
	MIN (in/out)	SMS	MB	MIN (in/out)	SMS	MB
Norteamérica (EEUU y Canadá)	\$7.00	\$0.80	\$0.80	\$6.03	\$0.69	\$0.69
Europa*, Centro y Sud América* y Resto del Mundo*	\$20.00	\$6.00	\$3.00	\$17.24	\$5.17	\$2.59

- Antes de salir de viaje ingresar a www.sorianamovil.com/roaming para verificar cobertura, tarifas internacionales y servicios disponibles (Voz, SMS y datos).
- Comunicarse al *5050 48h antes de salir del país, para asegurar que tu línea está lista para ser usada fuera del país y que tengas saldo listo para este tipo de consumos
- Verificar que el equipo terminal esté configurado para utilizar el servicio de datos, si no es así, el usuario deberá consultar el manual del equipo
- Activar la Itinerancia de Datos/Data Roaming/Roaming de Datos para tener disponible el servicio de datos disponibles.
- La velocidad de navegación ofrecida en el extranjero dependerá de la red del operador que se encuentre prestando el servicio al usuario.

Cobertura de servicio roaming:

Albania, Anguila, Antigua and Barbuda, Argentina, Armenia, Australia, Austria, Azerbaiyán, Barbados, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Brasil, Islas Vírgenes Británicas, Bulgaria, Camboya, Canadá, Cabo Verde, Islas Caimán, Chad, Chile, China, Colombia, República Democrática del Congo, República del Congo, Costa Rica, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Dominica, República Dominicana, Ecuador, Egipto, El Salvador, Estonia, Finlandia, Francia, Guayana Francesa, Gabón, Georgia, Alemania, Ghana, Gibraltar, Grecia, Granada, Guatemala, Hong Kong (China), Hungría, Islandia, India, Indonesia, Irlanda, Israel, Italia, Costa de Marfil, Jamaica, Japón, Jordania, Kazajistán, Kenia, Kirguistán, Laos, Letonia, Lesoto, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Macao China, Macedonia, Madagascar, Malasia, Malta, Moldavia, Montserrat, Marruecos, Mozambique, Birmania, Países Bajos, Nueva Zelanda, Nicaragua, Níger, Nigeria, Noruega, Panamá, Perú, Filipinas, Polonia, Portugal, Rumania, Rusia, Ruanda, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas, Serbia, Seychelles, Singapur, Eslovaquia, Eslovenia, Sudáfrica, Corea del Sur, España, Sri Lanka, Suecia, Suiza, Taiwán, Tayikistán, Tanzania, Tailandia, Turquía, Islas Turcas y Caicos, Uganda, Ucrania, Reino Unido, Estados Unidos, Uruguay, Uzbekistán, Venezuela, Vietnam y Zambia.

XV. Equipos Terminales y Reemplazo. Para que el suscriptor haga uso del servicio, es necesario que cuente con un equipo celular, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado.

Celmax informará en cualquier momento que así lo solicite éste, a través de medios autorizados, cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos.

XVI. Otros Gastos Relacionados.

Cambio de domicilio el cual tiene un costo de 100 pesos más IVA.

XVII. Servicios Adicionales. Los servicios adicionales, podrán ser activados por medio de nuestro servicio de atención, al no ser recurrentes no requieren de una cancelación y que solo se asignarán una vez y se desactivarán al término de su vigencia. El catálogo de dichos servicios se encuentra adjunto al presente como **Anexo CUATRO**.

XVIII. Otros Servicios prestados por terceros. No aplica dado que Celmax no factura ni realiza cargos a los usuarios por la comercialización de servicios prestados por terceros.