

**CÓDIGO DE PRÁCTICAS
COMERCIALES**

**CELMAX MÓVIL, S.A. DE C.V.
("CELMAX MÓVIL")**

**COMERCIALIZACIÓN DE
SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES**

INDICE

	Página
PORTADA	1
ÍNDICE	2
I. OBJETO	3
II. ANTECEDENTES	3
III. DEFINICIONES	3
IV. SERVICIOS	8
V. REPORTE DE FALLAS.	9
VI. VIGENCIA	11
VII. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO	11
VIII. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR	11
IX. OBLIGACIONES DE CELMAX MÓVIL	12
X. PAGOS	12
XI. FACTURACIÓN	12
XII. BONIFICACIONES	14
XIII. NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS	15
XIV. DOMICILIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS	15

I. OBJETO.

El presente documento tiene como objeto presentar las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los Servicios que comercializa CELMAX MÓVIL, S.A. DE C.V. (en lo sucesivo y en forma indistinta “**CELMAX MÓVIL**”).

II. ANTECEDENTES.

El Instituto Federal de Telecomunicaciones (en lo sucesivo “el IFT”) otorgó la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, para que **CELMAX MÓVIL** preste el Servicio de Telefonía Móvil en el Esquema de Prepago.

III. DEFINICIONES.

Para los efectos del presente Código de Prácticas Comerciales, los términos que a continuación se indican tendrán el significado que se describe delante de cada uno de ellos:

Activación: Acto mediante el cual **CELMAX MÓVIL** pone a disposición del SUSCRIPTOR el o los Servicios, mismos que podrán ser utilizados por éste a partir de dicho acto.

Áreas con Servicio: Localidad desde la República Mexicana en las cuales **CELMAX MÓVIL** cuenta con la infraestructura necesaria para prestar los servicios objeto del Contrato de Prestación del Servicio de Telefonía Móvil en el Esquema de Prepago. Dichas Áreas de Servicio pueden ser consultadas por el SUSCRIPTOR en cualquiera de los Puntos de Contacto a SUSCRIPTORES y en la página de Internet de **CELMAX MÓVIL** (www.compartfon.com).

Centro de Atención a Clientes: Son los establecimientos autorizados por **CELMAX MÓVIL** para llevar a cabo la comercialización de los productos y/o servicios que ofrece al público en general, lugares en donde también brinda atención al SUSCRIPTOR relacionada con los servicios que presta. Las ubicaciones de dichos establecimientos se encuentran referidas en la información que **CELMAX MÓVIL** entrega al SUSCRIPTOR al momento de la contratación de los servicios. En caso de que éste llegue a requerir información de alguno de los establecimientos autorizados por **CELMAX MÓVIL**, podrá obtener la misma llamando desde su equipo al(los) número(s) que proporcione **CELMAX MÓVIL** para tales efectos. Que podrá consultar en cualquier momento a través de la siguiente página de internet: www.compartfon.com toda la información relativa a los centros de atención de **CELMAX MÓVIL** disponibles para cualquier aclaración o ayuda respecto de los servicios que se proporcionará al amparo del presente contrato.

Centro de Atención Telefónica: **CELMAX MÓVIL** tiene a disposición de sus SUSCRIPTORES un Centro de Atención Telefónica para fallas del servicio, disponible las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco)

días del año para atender de manera gratuita cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja o falla relacionada con la Prestación de los Servicios autorizados del servicio,

Código de Prácticas Comerciales: El manual en el que se definen los procesos comerciales de los productos y/o servicios que presta **CELMAX MÓVIL**, así como el procedimiento de atención al SUSCRIPTOR en caso de preguntas, dudas, aclaraciones, reparación de equipo, servicio a equipos, términos en que opera la garantía respecto de los mismos, entre otros, y que sirve de guía tanto a los SUSCRIPTORES como a los empleados de **CELMAX MÓVIL**, para la atención de estos. Un ejemplar de este Código estará a disposición del SUSCRIPTOR para su consulta en los Centros de Atención a SUSCRIPTORES, y también poniéndolo a su disposición a través de la página de internet www.compartfon.com

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Concesión: Las otorgadas a los concesionarios del IFT, con los que **CELMAX MÓVIL** subcontrata los Servicios de Telecomunicaciones.

Contraprestación: Es la cantidad o monto que liquidará el SUSCRIPTOR a **CELMAX MÓVIL** y que se especificará en el Contrato, en virtud de la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones descritos en la Orden de Servicio que corresponda.

Contrato: Es el acuerdo de voluntades que celebran el SUSCRIPTOR y **CELMAX MÓVIL**, denominado de la misma manera como Contrato de Prestación de Servicios de Telefonía Móvil en el Esquema de Prepago, mismo que cuenta con número de registro 043-2022 de fecha 21 de enero de 2022, ante la Dirección General de Defensa Colectiva y Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Disposiciones Aplicables: Las condiciones contenidas en la Autorización otorgada a **CELMAX MÓVIL** para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana 184-SCFI-2018 y demás Normas Oficiales Mexicanas aplicables, y las demás disposiciones aplicables, así como las disposiciones que las complementen, modifiquen o sustituyan la regulación en materia de Telecomunicaciones.

Domicilios Designados: Los domicilios señalados por el SUSCRIPTOR en el respectivo Contrato.

Equipo de CELMAX MÓVIL: El equipo de comunicaciones de voz, datos, video, cómputo, electrónico, eléctrico u óptico, sus accesorios, repuestos y refacciones, así como los programas de cómputo en código objeto, los cables, ductos, canaletas y demás materiales de **CELMAX MÓVIL** o de terceros.

Activación: Fecha a partir de la cual se comenzará a prestar el servicio de Telefonía Móvil en el Esquema de Prepago.

Fecha de Entrega: La fecha que se establece en el Contrato en la que los servicios deberán estar instalados y operando.

Fecha de Facturación: La fecha de expedición de la Factura que emita **CELMAX MÓVIL**.

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

Autorización. Es el documento expedido por el IFT mediante el cual, se autoriza a **CELMAX MÓVIL** para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones.

Esquema de Contratación: Es la modalidad bajo la cual el SUSCRIPOTOR, puede contratar los servicios de **CELMAX MÓVIL**, que es: prepago

Los Planes o Esquemas de Contratación estarán a disposición del SUSCRIPOTOR y del público en general en la página de internet www.compartfon.com

Puntos de Contacto: Son aquellos donde el SUSCRIPOTOR puede mantener una relación directa o indirecta con **CELMAX MÓVIL** para obtener información de productos y servicios.

Directos: Página de Internet (7 días x 24 horas)

Oficinas ubicadas en: Sierra Gorda 36, piso 4 oficina 2, Puente de Tecamachalco Lomas de Chapultepec, alcaldía Miguel Hidalgo, Ciudad de México, código postal 11000, en un horario de atención de Lunes a Viernes de las 9:00 a las 18:00 hrs.

Número de atención: 800 800 6100 los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año las 24 (veinticuatro) hora

Los Puntos de Contacto pueden ser adicionados y/o modificados por **CELMAX MÓVIL** e incluso cancelados sin previo aviso, sin embargo, dichas adiciones o modificaciones siempre estarán a disposición del SUSCRIPOTOR en la siguiente página de internet: www.compartfon.com

Red: La infraestructura de telecomunicaciones operada por los concesionarios autorizados para instalar, operar y explotar redes públicas de telefonía fija, móvil, acceso inalámbrico radiotelefonía móvil y transmisión de datos, los cuales, son contratados por **CELMAX MÓVIL** para prestar sus servicios. Esta incluye además de los activos, los programas de cómputo asociados.

CELMAX MÓVIL tiene autorización para prestar Servicios de Telecomunicaciones en cualquier parte de la República Mexicana, sin embargo, dichos servicios estarán sujetos a la cobertura y disponibilidad técnica que se señalan en la siguiente página de internet de **CELMAX MÓVIL** www.compartfon.com

Servicio: Servicio de Telefonía Móvil en el Esquema de Prepago.

Servicios Adicionales: los servicios que de manera complementaria al Servicio de **CELMAX MÓVIL** podrá ofrecer a sus SUSCRIPTORES durante la vigencia del Contrato, los que, de contratarse por el SUSCRIPTOR, se cobrarán a éste conforme las tarifas registradas ante el IFT. En todo momento, el SUSCRIPTOR podrá comunicarse a los Puntos de Contacto para informarse de los Servicios Adicionales vigentes, ya que los mismos podrán variar de tiempo en tiempo.

En los Centros de Atención a Clientes, o vía telefónica, el SUSCRIPTOR podrá realizar sus solicitudes de Prestación de Servicios Adicionales y/o reajustes a los servicios principales que tiene contratados.

En los Centros de Atención a Clientes, o vía telefónica, el SUSCRIPTOR podrá solicitar por escrito la cancelación de los Servicios Adicionales que tenga contratados.

La cancelación por parte del SUSCRIPTOR de los Servicios Adicionales contratados, no afectará la Prestación del Servicio de Telefonía que éste tiene contratado con **CELMAX MÓVIL**, y no lo libera de pagar los adeudos aplicables a los Servicios Adicionales que haya recibido hasta el momento de la cancelación.

Tarifas: Son las cuotas que deberá pagar el SUSCRIPTOR por la Prestación del Servicio, las que previa su aplicación, deben ser objeto de registro ante el IFT.

SUSCRIPTOR o Cliente: Se refiere a la persona -física o moral- que hará uso de los servicios de Telefonía Móvil en el Esquema de Prepago y en su caso, adicionales, que le provea **CELMAX MÓVIL** durante la vigencia del contrato.

IV. SERVICIOS.

CELMAX MÓVIL se obliga a prestar los servicios al SUSCRIPTOR durante las 24 (veinticuatro) horas del día los (365) trescientos sesenta y cinco días del año, durante el ciclo de vida del servicio. Estos servicios se prestarán en las áreas con servicio, dentro de la cobertura que tiene autorizada por el IFT, observándose lo dispuesto en el Contrato, así como en estricto apego a la Ley, y conforme a las tarifas registradas ante el IFT.

Los servicios que prestará **CELMAX MÓVIL** serán únicamente al momento en que el SUSCRIPTOR haya realizado la Activación del SIM.

Con la infraestructura comercial y operativa de **CELMAX MÓVIL** se proveerá, entre otros, los siguientes Servicios, en los términos y condiciones establecidos en el Contrato:

- Servicio de Telefonía Móvil en el Esquema de Prepago

Contratación de Servicios.

Los Servicios podrán ser contratados por los SUSCRIPTORES en todos los puntos de venta autorizados por **CELMAX MÓVIL**.

La contratación de los Servicios puede incluir la solicitud de Servicios adicionales cuya prestación causará las tarifas o los cargos respectivos establecidos en las Tarifas registradas ante el IFT.

El SUSCRIPTOR será responsable por la utilización que se hagan de los equipos y el Servicio sin importar la persona que haga el uso de los mismos.

Descuentos y Promociones.

Los precios y promociones registrados ante el IFT estarán publicados en la página de Internet de **CELMAX MÓVIL** (www.compartfon.com) deberá de reflejar las tarifas cobradas por los servicios en telecomunicaciones pagados por el SUSCRIPTOR en el mes de que se trate.

Canales de Distribución.

La tarjeta SIM podrá ser adquirida en cualquiera de los Centros de Puntos de Contacto instaurados por **CELMAX MÓVIL** la lista de los distribuidores de **CELMAX MÓVIL** podrán ser identificados y contactados mediante la página de internet de **CELMAX MÓVIL** www.compartfon.com

CELMAX MÓVIL no será responsable por el mal funcionamiento del SIM adquirido en un canal de distribución diferente a los autorizados por ella.

CICLO DE VIDA

El ciclo de vida del número permanece en estado activo si el suscriptor mantiene el uso de la misma, si el suscriptor deja de utilizar la línea durante 30 días consecutivos, es decir, que no realice ninguna llamada, envíe SMS o use los datos, la línea se va a un estado de suspensión parcial el día 31 sin uso, es decir, que podría recibir llamadas o SMS, sin embargo no podrá enviar, para poder regresar al estatus de activo requiere realizar una recarga, si llegase el día 38 sin recargar, la línea se va a un estatus de suspensión total donde no podrá enviar ni recibir llamadas, SMS o datos, para reactivarla requiere recargar, si llega el día 46 sin uso, la línea se expira y el cliente pierde el número.

Disponibilidad de los Servicios.

La prestación de los Servicios se encuentra sujeta a disponibilidad de cobertura.

Se considerarán como puntos de presencia de la Red de los concesionarios las ciudades en las que se cuente con la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para proporcionar los Servicios.

V. REPORTE DE FALLAS

El SUScriptor tendrá dos medios para realizar su reporte de fallas a través de su Centro de Atención Telefónica marcando desde de su línea ComparTfon *739 o desde cualquier otra línea a 800 800 6100, vía Whatsapp al número 3313173286, vía correo electrónico a la dirección atencionclientes@compartfon.com o bien en la siguiente sección de la página (agregar link de la nueva sección de contacto)

Aquí se atenderán todas las fallas o problemas con los servicios de **CELMAX MÓVIL** con cobertura de atención de 24 horas, 7 días a la semana y los 365 días del año.

A partir de que **CELMAX MÓVIL** reciba la llamada por parte del SUScriptor para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, **CELMAX MÓVIL** procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al SUScriptor en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

Centro de Atención Telefónica.

CELMAX MÓVIL tiene a disposición de sus SUScriptores un Centro de Atención de Llamadas telefónicas, disponible las 24 horas de día, para atender de manera gratuita cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja o falla relacionada con la provisión de los Servicios autorizados.

En caso de que tenga alguna consulta, sugerencia, disputa, y/o queja, el SUScriptor deberá reportarla llamando a los números telefónicos que aparecen en los folletos de información incluidos en las cajas de los Equipos, donde su reporte será atendido.

Proceso del Sistema de Atención Telefónica.

a) Los SUScriptores reciben atención de consultas, sugerencias, disputas, quejas y/o fallas de manera gratuita y acceden al Centro de Atención Telefónica marcando los números telefónicos mencionados anteriormente.

a) El acceso del SUScriptor durante la comunicación con el sistema interactivo de voz (IVR), a partir de la finalización del proceso de marcación, es de forma inmediata.

- b) Una vez que han accedido al Centro de Atención, el SUSCRIPOTOR puede solucionar su duda vía un IVR o mediante un Ejecutivo de Atención Telefónica.
- c) El Centro de Atención Telefónica cuenta con una Intranet de la que se obtiene la información que se le proporciona al SUSCRIPOTOR en cuanto a Mapas de Cobertura, Descripción de Servicios, Equipos y Planes, Información de Tarifas, Información de la Facturación.
- d) El Centro de Atención Telefónica brinda servicio a los SUSCRIPOTORES las 24 horas de todos los días del año. Entre las solicitudes que se atienden se encuentran:
 - o Robo y extravío: Este servicio se provee las 24 horas de los 365 días del año, en donde se procesan todas aquellas peticiones de los SUSCRIPOTORES que sufren un percance y necesitan reportar su Equipo como robado o extraviado. También se provee la información necesaria para proceder con el reemplazo, y se genera un número de reporte que ampara la transacción de bloqueo del Equipo.

VI. VIGENCIA.

La VIGENCIA del Contrato es indefinida, esto NO obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el SUSCRIPOTOR puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN PENALIDAD alguna y sin necesidad de recabar autorización **CELMAX MÓVIL**.

VII. CAUSALES DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

CELMAX MÓVIL podrá suspender el Servicio, previa notificación al SUSCRIPOTOR, ya sea por escrito o a través de los medios de comunicación oficial aceptados en el presente Contrato, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del SUSCRIPOTOR en caso de robo o extravío de la línea y/o equipo terminal.

No obstante a lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor, en estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPOTOR, **CELMAX MÓVIL** hará la compensación por la parte proporcional correspondiente, la cual se verá reflejada en el incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en la recarga contratada.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, **CELMAX MÓVIL** deberá reanudar la prestación del Servicio de manera automática.

X. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPOTOR.

- a) Usar los Servicios para fines permitidos por la Ley. Será responsabilidad del SUSCRIPTOR el hacer buen uso del Servicio, por lo que deberá sacar a **CELMAX MÓVIL** en paz y a salvo de cualquier reclamación por concepto de cualquier daño, costo, responsabilidad o gasto que resulte del uso no autorizado o acceso no autorizado a la red que utiliza **CELMAX MÓVIL** para prestarle los servicios.
- b) Pagar a **CELMAX MÓVIL** la Contraprestación correspondiente por la prestación de los Servicios de conformidad con lo establecido en el Contrato.
- c) Reconocer la facultad del IFT de requerir cualquier información al respecto de los servicios y la de verificar, por sí misma o por conducto de un auditor, el tipo de tráfico cursado a través de los circuitos, así como el uso y funcionamiento de los Servicios en las instalaciones del CLIENTE, por lo que éste último tendrá la obligación de proporcionar cualquier información a la autoridad solicitante.

XI. OBLIGACIONES DE CELMAX MÓVIL.

CELMAX MÓVIL prestará sus Servicios, de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo siempre con las normas y metas de calidad establecidas por el marco regulatorio vigente.

CELMAX MÓVIL prestará los Servicios en los términos que establece la legislación aplicable, su Autorización, el Contrato, los Anexos y Órdenes de Servicio, en su caso, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y las tarifas registradas ante el IFT.

En caso de que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad **CELMAX MÓVIL**, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio.

XII. PAGOS

Tarifas

CELMAX MÓVIL se encuentra obligado a prestar los servicios en forma continua y eficiente, en los términos que establece la legislación aplicable, la Autorización, el Contrato, el Código de Prácticas Comerciales y las Tarifas vigentes.

Las Tarifas que se aplican a los SUSCRIPTORES por los Servicios que se le proporcionan se encuentran registradas en el IFT y publicadas en la página www.compartfon.com

CELMAX MÓVIL está facultado para cambiar sin previo aviso al SUSCRIPTOR, los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, siempre de acuerdo con las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del IFT.

Impuestos

Los precios indicados en la Tarifa incluyen IVA, por lo que aquellos que de acuerdo a las leyes fiscales procedan, se aplicarán en la factura respectiva.

XIII. FACTURACIÓN

Por la prestación de los servicios, el SUSCRIPTOR se obliga a pagar a **CELMAX MÓVIL** las cantidades que en moneda nacional correspondan conforme a las tarifas que al momento de la prestación de los servicios se encuentren vigentes y registradas ante el IFT, más los impuestos que resulten aplicables, los cuales se habrán de identificar por separado dentro de la factura correspondiente, cuando así lo disponga la legislación vigente y aplicable. Las tarifas de los planes de contratación podrán ser modificadas por **CELMAX MÓVIL**, previo su registro ante el IFT.

Los Servicios se ofrecen y cobran sobre una base mensual, de 24 horas al día. Para efectos del cálculo de los cargos se considera que un mes tiene 30 días.

En los casos que aplique para las líneas de Pospago, si por cualquier motivo **CELMAX MÓVIL** dejara de cobrar en su momento cualquier cantidad por concepto de servicios prestados, esta no renuncia a su derecho de cobrarlos posteriormente.

Recargas

El SUSCRIPTOR podrá realizar recargas en las de tiendas de conveniencia consultados en la siguiente liga de internet: www.compartfon.com

odas las recargas que el SUSCRIPTOR realice posteriores a la aceptación del Contrato, se registrarán conforme a los términos y condiciones generales de Contrato.

CELMAX MÓVIL podrá ofrecer planes o paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el IFT.

CELMAX MÓVIL se obliga a informar al SUSCRIPTOR de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico móvil del SUSCRIPTOR, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada y beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada.
- d) Vigencia de la recarga;

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el Servicio y si el SUSCRIPOTOR desea continuar con el Servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar. Cada recarga realizada se registrará en lo establecido en el Contrato.

XIV. BONIFICACIONES

CELMAX MÓVIL deberá bonificar y compensar al SUSCRIPOTOR en los siguientes casos:

1. Cuando **CELMAX MÓVIL** no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad CELMAX MÓVIL, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del Servicio.
2. 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 SUSCRIPOTOR, CELMAX MÓVIL hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada. la cual se verá reflejada en el incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en la recarga contratada. Además, CELMAX MÓVIL deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando CELMAX MÓVIL realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que CELMAX MÓVIL reciba la llamada por parte del SUSCRIPOTOR para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, CELMAX MÓVIL procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al SUSCRIPOTOR en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

XV. DOMICILIO PARA PRESENTACIÓN DE QUEJAS

El SUSCRIPOTOR -no importando el lugar en donde haya adquirido su aparato telefónico y/o servicio de CELMAX MÓVIL dentro de la República Mexicana- podrá comunicarse a cualquiera de los Puntos de Contacto a solicitar aclaraciones y/o formular quejas.

Asimismo, podrá presentar sus quejas por escrito a CELMAX MÓVIL en un plazo no mayor a 10 días hábiles siguientes a la fecha en la cual surja el motivo de la queja, lo cual podrá hacer los 365 días del año, 24 horas al día a través del número de atención a clientes o mediante correo electrónico a la cuenta:

atenciónclientes@conpartfon.com. Las partes establecen un periodo máximo de 30 días después de la fecha en que se presentó la discrepancia por escrito para poder dirimirla, en el entendido que subsisten las obligaciones de pago a cargo del SUSCRIPOTOR.

En caso de que CELMAX MÓVIL no atienda las quejas de los SUSCRIPTORES, estos podrán dirigirse a:

Instituto Federal de Telecomunicaciones
Av. Insurgentes Sur No. 1143,
Colonia Noche Buena,
Delegación Benito Juárez,
C.P. 03810, en la Ciudad de
México, México.