



Viasat Tecnología, S.A. de C.V.

Código de Prácticas Comerciales

V. 1.0

I. Antecedentes.

Viasat Tecnología, S.A. de C.V. ("**Viasat**"), es una empresa de telecomunicaciones que cuenta con una Concesión Única otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Viasat cuenta con una red propia misma que se utiliza para prestar los servicios de telecomunicaciones, sin embargo, Viasat no cuenta con espectro radioeléctrico propio para la prestación de los servicios móviles, para este fin contrata los servicios de RAN compartida a la empresa Altán Redes, S.A.P.I. de C.V., operador de la red compartida.

El presente documento contiene las reglas, las políticas, operaciones y procedimientos por la que se rigen los procesos comerciales de Viasat y atención a usuarios sobre los servicios de telecomunicaciones que Viasat ofrece en México. El presente Código de Prácticas Comerciales contiene las directrices para los usuarios en la atención de preguntas sobre los servicios que Viasat ofrece en México, solicitudes de aclaración o quejas relacionadas con la provisión de los servicios de telecomunicaciones, atención de fallas y obligaciones en general entre los usuarios y Viasat. Un ejemplar de este código está a disposición de los Usuarios para su consulta en la página de Internet www.viasatprepago.com.mx

Aviso

Viasat se reserva el derecho de modificar y/o actualizar en cualquier momento los términos y condiciones del presente Código de Prácticas Comerciales.

Definiciones.

Para efectos del presente Código de Prácticas Comerciales los siguientes términos tendrán el significado:

Cobertura: Localidades o áreas de la República Mexicana en las cuales Viasat cuenta o cuenta en el futuro con la Infraestructura, acuerdo y necesarias para proporcionar los Servicios, para conocer la cobertura actual visite el sitio web de Viasat www.viasatprepago.com.mx

Concesión: La Concesión Única otorgada a Viasat por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para prestar todo tipo de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión.

Contrato: El contrato celebrado entre Viasat y sus usuarios o clientes que ampara la prestación de servicios de telecomunicaciones, mismo que está previamente registrado y aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor y registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Gigabytes (GB): Unidad de volumen de datos equivalente a 1,024 MB.

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Kilobytes (KB): Unidad de volumen de datos equivalente a 1,024 Bytes.

Megabytes (MB): Unidad de volumen de datos equivalente a 1,024 KB.

Política de Uso Justo (PUJ): El servicio contratado a Viasat para el acceso a Internet puede incluir una limitación con respecto al volumen de datos incluidos en el paquete adquirido. Durante la vigencia del paquete de servicios, el usuario tendrá acceso a la red a la velocidad de transferencia establecida y contratada por el usuario. De conformidad con los términos y condiciones de cada paquete de servicios, una vez que el usuario haya alcanzado el volumen de datos incluido en su compra, el usuario podrá seguir disfrutando del servicio de Internet con una reducción en la velocidad de transferencia que indique Viasat conforme al plan contratado.

Si se suscribe a un paquete con navegación y chat ilimitados, después de alcanzar su límite de datos en su paquete, continuará teniendo acceso a la mayoría de las páginas web y servicios de chat de texto a las velocidades de transferencia establecidas. El resto de la actividad de Internet, como la actividad de Internet incorporada en páginas web, correo electrónico, transmisión de video, chat de video, audio y juegos en línea, tendrá una velocidad de descarga de 128 Kbps o la velocidad mínima establecida en cada plan de servicios.

Servicio(s): Los servicios de telecomunicaciones que Viasat prestará al Usuario en las áreas de cobertura establecidos en los mapas de cobertura disponibles en la página www.viasatprepago.com.mx

Tarifas: Aquellos cargos que Viasat aplica al Usuario por la prestación de los Servicios y que han sido previamente registradas ante el IFT.

Tarjeta SIM (Chip): Consiste en una pequeña tarjeta que se introduce en el equipo terminal y contiene la identificación del Usuario en la red de Viasat.

Usuario. Cualquier persona física o moral usuario final de los Servicios que ofrece Viasat.

Viasat. Viasat Tecnología, S.A. de C.V.

II. Descripción de Servicios prestados por Viasat.

Actualmente Viasat ofrece a los usuarios los siguientes Servicios autorizados por el IFT con base en la infraestructura instalada y acuerdos con otros operadores de servicios de telecomunicaciones nacionales e internacionales.

1. Paquetes de datos con acceso Internet móvil inalámbrico en su localidad.
2. Paquetes de datos con acceso Internet inalámbrico al hogar.

El Suscriptor y/o Usuario podrá adquirir paquetes de pre-pago, dichos paquetes podrán ser adquiridos de los agentes o distribuidores autorizados por Viasat y en puntos de venta en su localidad.

Para mayor información de los planes consulta nuestro sitio Web:
www.viasatprepago.com.mx

El Usuario podrá hacer el seguimiento de su consumo y administrar su Servicio mediante la aplicación móvil de Viasat que se encuentre disponible conforme al plan de servicios contratado.

Todos los servicios ofrecidos por Viasat son en modalidad prepago, por lo cual el Usuario deberá acudir con un agente autorizado de Viasat para adquirir el servicio o paquete de su interés.

IV. Datos de Contacto de Viasat.

Los Usuarios podrán contactar a Viasat en el Área de Atención a Clientes, en los horarios indicados por los siguientes medios:

- a) Teléfono: al número 800-2832-790, llamando en días hábiles de 9:00 a.m. a 7:00 p.m.,
- b) e-mail: ayuda@viasatprepago.com.mx
- c) Página web: www.viasatprepago.com.mx

V. Política de Cancelación de Servicios.

El Usuario podrá por terminado el Contrato en cualquier momento sin penalidad alguna y sin necesidad de autorización de Viasat. Viasat podrá cancelar el Servicio si el Usuario incurre en alguna de las Prácticas Prohibidas señaladas en el Contrato.

Los Servicios ofrecidos por Viasat son de tipo “Pre-pago”, por lo que si el Usuario desea dar de baja una línea telefónica, el Usuario deberá, durante un periodo de 90 (noventa) días: i) dejar su línea sin servicio activo; al término de los cuales la tarjeta SIM será dada de baja.

VI. Procedimientos de solución de aclaraciones, quejas o incidencias, y realización de bonificaciones correspondientes:

Aclaraciones:

Los tiempos de respuesta de Viasat para contactar al Usuario, para aclaraciones no serán mayores a 24 (veinticuatro) horas contadas a partir del momento en que el Usuario haya solicitado dicha aclaración con el área de atención a clientes, contando con su “Numero de Boleta” o “número de reporte” o “folio” que le proporcionará el personal de Viasat. El tiempo de resolución en los sistemas de atención no excederán más de 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud del Usuario.

Quejas o incidencias:

En las quejas aplicables a los rubros abajo mencionados, Viasat contactará al Usuario en un periodo no mayor a 24 (veinticuatro) horas, posteriores a que el Usuario informe a Viasat, a satisfacción de ésta mediante el servicio de atención a clientes, sobre la incidencia reportada:

- 1) Pérdida, robo o extravío;
- 2) Promociones no aplicadas;
- 3) Fallas Individuales/Generales del Servicio:

El tiempo de resolución en los sistemas de atención no excederán más de 15 (quince) días naturales contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud del Usuario.

Bonificaciones:

Las bonificaciones aplicables a los rubros abajo mencionados serán aplicadas en un periodo no mayor a 5 (cinco) días, después de solicitadas por el Usuario o Suscriptor, siempre y cuando sean procedentes, mediante el servicio de atención a clientes, y efectivos de forma inmediata para su uso y consulta.

- i. Fallas generales/ individuales del Servicio
- ii. Compra de Paquete no aplicada.

VII. Vigencia.

Viasat prestará los Servicios a sus Usuarios a partir del momento en que la persona adquiera su tarjeta SIM y una vez colocada en su equipo terminal lo encienda con lo que quedará la línea activa y dichos servicios se terminarán de acuerdo con las condiciones indicadas en la sección III Política de Cancelación de Servicios.

VIII. Servicios obligados de Viasat al Usuario.

a) Consulta de Consumos.

El Usuario y/o Suscriptor podrá consultar el estado de su línea y el consumo de su Línea 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año, las 24 (veinticuatro) horas de forma gratuita y sin costo por medio de la aplicación móvil *Viasat Prepago* la que se encuentre disponible al momento de la contratación de los Servicios o por medio de la página www.viasatprepago.com.mx

Toda la información recabada del Usuario, así como el detalle de sus consumos e información personal, se encuentran protegidas de conformidad la legislación aplicable en materia de protección de datos personales y de acuerdo a nuestro “Aviso de Privacidad” mismo que se encuentra disponible para su consulta en la dirección <https://www.viasatprepago.com.mx/legales>

b) Portabilidad.

La Portabilidad podrá ser realizada por el Usuario sin ninguna exclusión por parte del Viasat, con base en legislación vigente y aplicable en materia de telecomunicaciones, así como las por Reglas emitidas por el IFT para Portabilidad Numérica, quedando entendido que para realizar la portabilidad el Usuario no deberá adeudar pagos por su Equipo.

Para tales efectos el proceso de Portabilidad telefónica en términos de la legislación vigente y aplicable en materia de telecomunicaciones podrá realizarse de lunes a sábado contemplando 24 (veinticuatro) horas para realizar la Portabilidad contadas a partir de la fecha en que se realizó la petición correspondiente.

Para realizar la Portabilidad, el Usuario deberá seguir el procedimiento señalado en la aplicación móvil *Viasat Prepago* o contactar a Viasat y enviar al correo portabilidad@viasatprepago.com.mx la siguiente documentación:

* En el caso de personas físicas:

1. Copia de la Identificación oficial vigente del Usuario de la Línea Telefónica (INE, PASAPORTE, CÉDULA PROFESIONAL, CARTILLA MILITAR);
2. Solicitar el NIP de portabilidad por medio de la aplicación *Viasat Prepago* o la que se encuentre disponible (clave de autorización de portabilidad).

* En el caso de personas morales:

1. Identificación oficial vigente del apoderado legal del Usuario de la línea telefónica a portar, podrá presentar cualquiera de los siguientes: credencial para votar vigente; Cédula Profesional; Pasaporte vigente; Cartilla del servicio militar nacional liberada.
2. Copia del poder legal del representante legal de la persona moral;
3. Solicitud de Portabilidad telefónica debidamente llenada y firmada por el representante legal del Suscriptor;
4. Contactar al Centro de Atención a Clientes y solicitar el inicio de la Portabilidad telefónica, para generar el NIP (clave de autorización de Portabilidad) para enviarle el formato prellenado con los datos de la cuenta a portar;

Al contar con un esquema únicamente de prepago, el Usuario cuenta con la libertad que establece la legislación aplicable y vigente en materia de Portabilidad telefónica para poder cambiar de proveedor de servicio, lo anterior no lo exime de sus obligaciones de pago de saldos pendientes por la adquisición a plazos del equipo terminal.

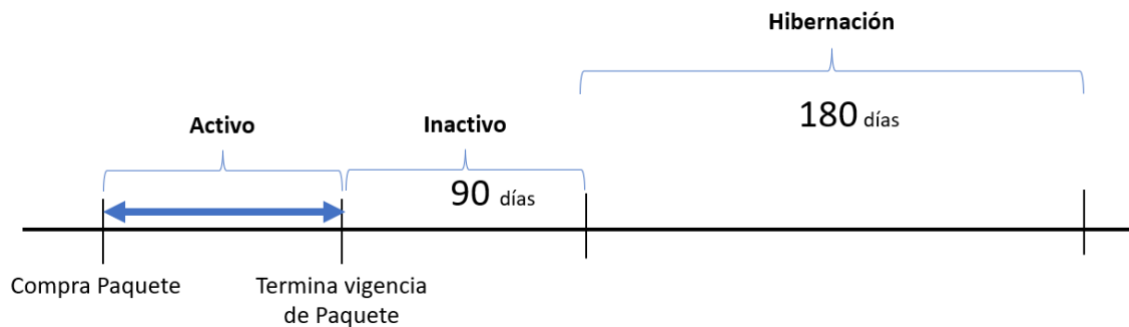
VIII. Modificaciones al Contrato de Adhesión.

Toda modificación, notificación, avisos o cambio en los términos del Contrato se harán conocer al Usuario, con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación, mediante los siguientes medios:

- a) Mensajes de texto, a través de su Equipo Terminal; o
- b) A través del correo electrónico que el Usuario haya registrado para tal efecto.

Las bonificaciones, que sean procedentes, derivadas de fallos en el Servicio o cargos indebidos deberá ser solicitados por el Usuario al Centro de Atención a Clientes llamando en días hábiles de 9:00 A.M. a 7:00 P.M., al número 800-2832-790 o bien desde su Equipo Terminal por medio de la aplicación móvil *Viasat Prepago* o la que se encuentre disponible.

IX. Ciclo de Vida de la SIM.



Con independencia del plan comercial contratado por el Usuario, la tarjeta SIM tiene un ciclo de vida que consta de 4 (cuatro) etapas que se ejecutan progresivamente: (1) instalación, (2) etapa activa, (3) etapa inactiva, (4) hibernación. Como se describe a continuación (1) instalación de la tarjeta SIM y encendido del equipo del Usuario, en este momento se activarán los planes incluidos en la compra de la tarjeta SIM, a partir de ese momento se pasa a la etapa (2) activa, en esta etapa permanecerá hasta que se agote el plan de servicio adquirido, al agotarse el plan, se pasará a la etapa (3) inactividad, el servicio se podrá reactivar al comprar un nuevo plan de Servicios, lo que regresaría la tarjeta a la

etapa (2) activa; si el Usuario no lo hiciera por un periodo de 90 días, la tarjeta pasará a la etapa (4) hibernación, en ese momento el Usuario perderá su adhesión al presente contrato y no será posible reactivar el servicio. En consecuencia, de lo anterior el número telefónico asignado al Usuario se podrá reasignar posteriormente. Sin embargo, el Usuario podrá reclamar el número que tenía asignado de conformidad con la normatividad aplicable.

X. Programa de Lealtad.

El programa esta disponible para todos los usuarios de Viasat, tanto para los productos de Viasat Casa sin Límites Viasat para mi localidad, siempre y cuando cuenten con una SIM activa.

El programa de lealtad se maneja en base a puntos, los cuales se obtienen por la compra de paquetes, la cantidad de puntos que el Usuario recibe esta en función del paquete que adquiere como se muestra en el tarifario de Viasat.

Con el fin de estimular a los Usuarios que inviten a sus familiares y amigos a integrarse al servicio de Viasat se hace amplia el programa por medio de un programa de referidos. Por medio de este programa un Usuario de Viasat puede recibir 1,000 puntos por cada Usuario que se incorpore al servicio y de su número de referencia al activar su servicio. Del mismo modo el nuevo Usuario recibirá 500 puntos por incorporarse al programa de referidos. El número de referencia del nuevo usuario se genera en el momento de la activación del servicio y puede verse desde la aplicación móvil Viasat Prepago, la que se encuentre disponible o directamente en el sitio web www.viasatprepago.com.mx. Este código no cambia para cada Usuario, por lo que puede ser distribuido entre sus familiares y amigos para conectar ambas partes.

Cómo transferir Puntos de Lealtad otro Usuario.

- Los Usuarios pueden transferir puntos a otro usuario por medio de la aplicación móvil ViasatPrepago o directamente en el sitio web www.viasatprepago.com.mx.
- Los Usuarios pueden transferir un mínimo de 100 puntos y un máximo de 1,000 puntos por transacción.
- Los puntos expiran cuando la tarjeta SIM pasa más de 90 días inactiva.

Canjear Recompensas.

A medida que los Usuarios acumulan puntos, pueden canjearlos de entre las tres categorías de opciones. Estas son:

- **Recompensas:** donde el cliente puede obtener MB de datos promocionales de alta velocidad que tendrán un vencimiento de 30 días a partir de la fecha de redención. Estos datos no se pueden transferir a otro Usuario.
- **Incremento de Velocidad:** donde el cliente puede obtener un paquete programado que permite el consumo ilimitado de datos de alta velocidad por un tiempo determinado.
- **Chat:** donde el cliente puede obtener un paquete que proporciona un uso ilimitado de WhatsApp Messenger (función de chat de texto únicamente) durante un período específico de días.

Los clientes podrán ver las Recompensas disponibles y podrán elegir la que sea de su interés de entre las opciones disponibles por medio de la aplicación móvil Viasat Prepago, la que se encuentre disponible o directamente en el sitio web www.viasatprepago.com.mx.