

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

1. Relación Contractual

Las presentes condiciones (las “Condiciones”), rigen el acceso y el uso que usted haga, desde cualquier parte del mundo a la aplicación, sitio web y/o contenidos desarrollados, manejados y/o administrados por TXAT Latam, S.A.P.I. de C.V. (“Vuelacom”), en adelante la “Plataforma”.

Las Condiciones aquí detalladas son supletorias y complementarias a las disposiciones del contrato de prestación de servicios de Vuelacom, el cual fue registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor bajo el folio 316-2025 (el “Contrato”).

Para efectos de este documento, el “Usuario” debe ser entendido como toda aquella persona que realiza el uso y acceso mediante un equipo de cómputo y/o de comunicación (en adelante el Usuario), aceptando utilizar dispositivos, software, o cualquier otro medio tendiente a interferir en perjuicio de las actividades y/u operaciones del Portal o en las bases de datos y/o información que se contenga en el mismo.

Se informa a los Usuarios que los presentes Términos y Condiciones les son aplicables por el simple uso o acceso al Portal, por lo que entendemos que los acepta y acuerda en obligarse en su cumplimiento.

Las presentes Condiciones generan obligaciones entre Usted y el Proveedor. Por ello, Usted deberá de leer detenidamente su contenido. Si usted no está de acuerdo con cualquiera de las condiciones o disposiciones establecidas en las presentes Condiciones, deberá abstenerse de utilizar la Plataforma, dar de baja su Usuario o cuenta y/o eliminar la aplicación, según sea el caso.

El uso de la Plataforma implica la aceptación de:

- a.** Los Términos estipulados en el Contrato de Adhesión aplicable, los cuales se encuentran disponibles para su consulta la página de internet de Vuelacom.
- b.** Las presentes Condiciones, y
- c.** El Aviso de Privacidad de Vuelacom (el “Aviso de Privacidad”).

El Proveedor se reserva el derecho de cambiar, modificar y/o remplazar las presentes Condiciones en cualquier momento, al igual que sus planes de contratación, y sin necesidad de previo aviso y dichas modificaciones entrarán en vigor al día siguiente a aquél en que hayan sido publicadas en la Plataforma.

El acceso o uso continuo de la Plataforma después de que surtan efectos las modificaciones a que se hizo referencia anteriormente implica su consentimiento a vincularse y obligarse conforme a las nuevas Condiciones.

2. Condiciones de uso de la Plataforma

Para poder utilizar la Plataforma, Usted debe de contar con edad y capacidad suficiente, de conformidad con la legislación que le resulte aplicable, a efecto de estar en posibilidad de obligarse conforme a las presentes Condiciones.

Usted es responsable de adquirir y actualizar el hardware compatible o los dispositivos necesarios para acceder y utilizar los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o la Plataforma. el Proveedor no garantiza que los Servicios y/o Servicios Adicionales, o cualquier parte de estos, funcionen en cualquier hardware o dispositivo. Los Servicios y/o Servicios Adicionales pueden ser objeto de disfunciones o retrasos inherentes a incompatibilidades informáticas y la interacción con otras comunicaciones electrónicas.

Usted se obliga a utilizar los Servicios y/o Servicios Adicionales de forma personal, en estricto apego a la legislación y regulación aplicable, así como a las buenas costumbres. el Proveedor se reserva el derecho de retirar, negar o restringir el acceso a los Servicios y/o Servicios Adicionales por causa justificada y dando aviso al Usuario de dichos motivos.

3. Alcance de los Servicios y/o Servicios Adicionales

Los Servicios y/o Servicios Adicionales son regidos, en lo principal, por el Contrato que usted celebre con el Proveedor. A su vez, para la contratación de los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como para la compraventa de uno o más equipo(s), el Proveedor pone a su disposición dos procedimientos:

a. A través de la Plataforma, y

b. En los puntos de venta señalados en la plataforma.

Un sistema mixto, el cual iniciará con la selección de plan en la plataforma y terminará otorgándole una ficha digital de pago que podrá pagar en los puntos de venta enunciados en el portal de Vuelacom.

Para contratar los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o adquirir uno o más equipos con el Proveedor a través de la Plataforma, usted deberá identificar y seleccionar los Servicios y/o

Servicios Adicionales que desea contratar y seguir las instrucciones que de ello deriven, para lo cual el Proveedor verificará la disponibilidad de los Servicios y/o Servicios Adicionales en el área correspondiente a su código postal, así como la compatibilidad del dispositivo que usted pretende usar, en caso que no adquiera un equipo de telefonía móvil directamente con el Proveedor, con base en el Código IMEI de dicho dispositivo.

En caso de que usted desee adquirir un equipo directamente con el Proveedor, podrá elegirlo en la Plataforma, considerando la disponibilidad y oferta de equipos por parte del Proveedor. La disponibilidad de equipos podrá visualizarla dentro de las plataformas, en el supuesto de que no se visualicen los equipos es a razón de que no hay existencia de los mismos. Posteriormente, usted deberá escoger el plan tarifario que desee contratar e ingresar los datos de envío de la tarjeta SIM, del equipo o de ambos, según sea el caso.

Una vez realizado lo anterior, la contratación de los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como la compraventa del equipo, en su caso, será perfeccionada por usted al momento de dar su consentimiento a través de la validación que haga vía correo electrónico y al realizar el pago respectivo.

El Proveedor subcontrata el servicio de mensajería y paquetería el cual lo acompañará en el seguimiento desde su compra hasta la entrega de la misma; sin embargo, el Proveedor no se hace responsable por los tiempos de entrega o algún tipo de retraso o percance con la entrega de la paquetería.

En el supuesto de que la paquetería no llegue al domicilio por causas ajenas a el Proveedor, el Cliente deberá de pagar el costo del envío de la tarjeta Sim o equipos al nuevo domicilio señalado.

Una modalidad para contratar los Servicios y/o Servicios Adicionales es mediante la plataforma donde podrá elegir el plan seleccionado dentro del “carrito de compra virtual” y seleccionar el pago en tiendas físicas donde se le otorgará una ficha de pago para que posteriormente acuda a la tienda más cercana y realice el pago en efectivo.

Una vez realizado lo anterior, la contratación de los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como la compraventa del equipo, en su caso, será perfeccionada por usted al momento de dar su consentimiento a través de la validación que realice mediante la plataforma y al realizar el pago respectivo.

El Usuario que actúe, de forma enunciada más no limitada, con alevosía, ventaja, dolo, y/o mala fe al solicitar el servicio de telefonía y/o servicios adicionales, será considerado como fraude y se le suspenderá o cancelará su línea telefónica después de hacerle de su conocimiento al Cliente

los motivos de la cancelación y en caso de ser necesario el Proveedor podrá presentar cargos contra este.

Para todos los efectos legales, usted reconoce que las validaciones a que se hace referencia en los párrafos anteriores configuran una aceptación de las condiciones la cual es válida para otorgar su consentimiento en los términos de la legislación aplicable.

Independientemente del procedimiento de contratación, el Proveedor puede válidamente asumir que su consentimiento fue inequívocamente otorgado a través de medios electrónicos, si en un plazo de 3 (tres) días naturales después de haber hecho algún pago relacionado con los Servicios, Servicios Adicionales, así como la compraventa del equipo, en su caso, usted no presenta ningún tipo de queja o aclaración, siempre y cuando no haya hecho uso de los mismos.

Usted podrá contratar en cualquier momento Servicios Adicionales, para lo cual deberá de encontrarse al corriente con los pagos de los Servicios contratados anteriormente y con las obligaciones contraídas por virtud de la celebración del Contrato.

De igual manera, usted podrá contratar Servicios Adicionales distintos a través de cualquier medio que el Proveedor habilite para tales efectos. Usted deberá realizar el pago de los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o gastos adicionales en que incurra por exceder los límites, en su caso, durante los primeros 10 (diez) días naturales posteriores a que el Proveedor ponga el Estado de Cuenta correspondiente a su disposición, a través de transferencia de fondos, mediante depósito, ingresando los datos de su tarjeta de crédito, débito o de servicios a través de la Plataforma, con su cuenta de Usuario, o por cargo automático a su tarjeta domiciliada.

El pago a través de tarjetas de crédito, débito o de servicios, es operado por terceros ajenos a el Proveedor, por lo que el Proveedor en ningún momento tiene acceso a estos datos, y por lo tanto no retendrá la información financiera de ningún Usuario, únicamente guardará el Token a efecto de hacer los cargos subsecuentes de manera automática a aquellos clientes que domicilien los cobros a su tarjeta.

El pago por la cuota de activación, adquisición de equipos móviles, Servicios Adicionales, gastos adicionales en que se incurra por exceder los límites, o cualquier otro concepto por el que usted se haya obligado, podrá realizarse a través de cualquiera de los métodos de pago referidos en el párrafo anterior y establecidos en la Plataforma. Asimismo, el Proveedor podrá realizar el cobro automático por los Servicios y/o Servicios Adicionales contratados por usted, a través de cargos recurrentes a su tarjeta de crédito, débito o servicios que asocie o domicilie al pago de los Servicios y/o Servicios Adicionales o de equipo(s), en cuyo caso, el cobro del plan tarifario contratado se realizará de forma automática, mes con mes.

En caso de que el Proveedor no pueda realizar el cargo automático a la tarjeta, se realizarán 3 (tres) intentos de cobro a partir de la fecha en que el Proveedor ponga el Estado de Cuenta a su disposición, durante 3 (tres) días consecutivos; en caso de no lograr realizar el cobro, el Proveedor no estará obligado a seguir prestando los Servicios y/o Servicios Adicionales hasta que reciba el pago correspondiente a través de cualquier otra forma de pago.

En caso de alguna falla en la prestación de los Servicios y/o Servicios Adicionales por causas directamente imputables a el Proveedor, usted podrá solicitar el reembolso correspondiente de conformidad con el procedimiento detallado en la cláusula décima primera y la cláusula décima segunda del Contrato.

Usted en cualquier momento podrá cancelar o modificar el cargo automático a su tarjeta de crédito, débito, o de servicios, o bien, asociar una tarjeta distinta para el cargo recurrente originado con motivo de la contratación de los Servicios y/o Servicios Adicionales. Asimismo, en cualquier momento usted podrá cancelar los Servicios y/o Servicios Adicionales contratados; para lo cual deberá de informar a el Proveedor, a través de cualquiera de los medios que éste pone a su disposición para tal efecto, su intención de cancelar o modificar el cargo automático a que se hace referencia en el presente párrafo.

Cualquier cargo hecho con anterioridad a la cancelación o modificación, no podrá ser reembolsable, salvo que dicho cargo sea equívoco. el Proveedor únicamente se hará responsable por la funcionalidad u operatividad de los equipos o dispositivos de telefonía móvil que sean adquiridos directamente con él, bajo los términos y condiciones aplicables a esa compraventa.

De conformidad con la legislación aplicable, queda estrictamente prohibido al Usuario de los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o de la Plataforma utilizar los mismos para cualquier fin ilícito. Asimismo, el suscriptor reconoce que los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o la Plataforma pueden presentar fallas o disminuciones en la calidad debido a causas no imputables a el Proveedor, como lo es el caso fortuito o fuerza mayor, así como por acciones realizadas por terceros independientes a el Proveedor. Por lo anterior, el Proveedor no se hace responsable de las afectaciones que podría tener usted debido a dichas fallas.

3.1. Cambio de LADA

El Usuario podrá solicitar el cambio de LADA (clave de larga distancia automática) asociada a su línea de telefonía móvil una vez cada cuatro (4) meses, contados a partir de la fecha de la última modificación autorizada.

De manera excepcional, Vuelacom podrá autorizar cambios adicionales antes del plazo señalado, siempre que el Usuario acredite circunstancias debidamente justificadas, incluyendo de manera enunciativa más no limitativa:

- i) Cambio de domicilio a una entidad federativa distinta que implique la necesidad de adecuar la numeración.
- ii) Casos de seguridad personal, tales como extorsión, acoso, fraude u hostigamiento.
- iii) Protección de identidad o de datos personales, en aquellos casos en que se acredite la necesidad de modificar la numeración.
- iv) Otros supuestos de fuerza mayor o interés legítimo que, a juicio de Vuelacom, ameriten la excepción.

Para solicitar el cambio, el Usuario deberá presentar su petición a través de las vías oficiales de atención de Vuelacom, ya sea mediante la aplicación móvil o comunicándose a los números de ayuda disponibles, proporcionando la información y documentación que Vuelacom considere necesaria para acreditar el supuesto aplicable.

Vuelacom se reserva el derecho de rechazar solicitudes que no cumplan con los requisitos establecidos o que pudieran implicar un uso indebido del servicio o malas prácticas.

4. Liberación de responsabilidad.

Al contratar los Servicios y/o Servicios Adicionales proporcionados por el Proveedor y, a su vez, aceptar las presentes Condiciones, usted reconoce que el servicio de telecomunicaciones es un servicio concesionado y regulado por los Estados Unidos Mexicanos a través del Instituto Federal de Telecomunicaciones o de la autoridad competente en materia de telecomunicaciones. Por ello, usted reconoce y libera a el Proveedor de cualquier tipo de responsabilidad civil, mercantil, administrativa, laboral, penal, contractual, extracontractual o cualquier otra que pudiera surgir en virtud de alguna falla, suspensión, cancelación o interrupción en la prestación de los Servicios y/o Servicios Adicionales proporcionados por el Proveedor por causas ajenas a éste, entre las que se encuentran de manera enunciativa más no limitativa:

a. Causas de fuerza mayor y/o caso fortuito que puedan darse por cualquier hecho de la naturaleza o del hombre que sea imprevisible, o que, siendo previsible, éste sea inevitable. Dentro de esta categoría está incluido de manera enunciativa lo siguiente: terremotos, ciclones, tormentas, huracanes, lluvias tropicales, tornados, cualquier desastre natural, manifestaciones, huelgas, pandemias, endemias, contingencias sanitarias y/o guerras, entre otros.

b. Revocación, cancelación, suspensión, terminación o de cualquier manera afectación de la concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para prestar los Servicios y/o Servicios Adicionales en términos de la legislación aplicable.

c. Fallas o afectaciones físicas, mecánicas, eléctricas, digitales y/o tecnológicas a cualquiera de los medios a través de los cuales el Proveedor presta los Servicios y/o Servicios Adicionales, de manera directa o indirecta, considerando que estos pueden ser o no propiedad del Proveedor.

d. Incompatibilidades tecnológicas, presentes o futuras, en los dispositivos de comunicaciones en los que se utilicen los Servicios y/o Servicios Adicionales, cuando dichos equipos o dispositivos no hayan sido adquiridos con el Proveedor.

5. Propiedad Intelectual

El Proveedor es y seguirá siendo titular de los derechos de propiedad industrial e intelectual relacionados con:

a. La denominación “Vuelacom” y con cualquier signo distintivo, marca o denominación directa o indirectamente relacionados con la misma, y

b. Los elementos, ya sean físicos, electrónicos o digitales, que integran los Servicios proporcionados por Vuelacom, así como su Plataforma, los cuales incluyen el software, código informático, interfaz visual y demás derechos relacionados.

Usted se compromete a no vender, licenciar, distribuir, copiar, modificar, editar, adaptar, crear trabajos derivados o de otra manera hacer uso no autorizado del contenido de la Plataforma, sin autorización previa y por escrito del Proveedor y/o del titular de los derechos respectivos.

De igual forma, usted deberá abstenerse de desarmar, descompilar, aplicar ingeniería inversa o de cualquier otro modo tratar de obtener acceso o comercializar el código fuente o los protocolos inherentes a la Plataforma o a los Servicios y/o Servicios Adicionales proporcionados por el Proveedor.

6. Privacidad de la información

El Proveedor hace de su conocimiento que todos los datos personales que le sean proporcionados serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Aviso de Privacidad.

7. Ideas no Solicitadas

El Proveedor agradece las sugerencias y comentarios que recibe acerca del uso de su Sitio Web, sus productos y servicios, el Proveedor no acepta ni solicita a los Usuarios, bajo ninguna circunstancia que estos le presenten ideas, sugerencias creativas o propuestas que no hayan sido solicitadas, con excepción de que el Proveedor lo manifieste explícitamente; todas las ideas, comentarios, sugerencias (de forma enunciativa mas no limitativa), que usted nos haga llegar se considerarán de forma automática como información no confidencial y podrán ser utilizadas por el Proveedor sin tener ninguna obligación frente a Usted respecto a la forma en que el Proveedor utilice dichas ideas.

8. Leyes aplicables

Para la interpretación y cumplimiento de las presentes Condiciones, así como para la atención y resolución de cualquier controversia jurídica que se suscite en relación con las mismas, usted se somete expresamente a la legislación y competencia de los tribunales competentes de la Ciudad de México, México, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que, por razón de su domicilio presente o futuro, o por cualquier otra causa, pudiera corresponderle.

9. Promociones

Todas nuestras promociones cuentan con sus propias bases, términos y condiciones, para adquirir alguna; el Usuario deberá considerar la forma de participación, cumplir con la dinámica o requisitos para obtener el beneficio, en caso de no cumplir con los requisitos de la dinámica el beneficio no puede ser exigible.

En caso de que alguna de las promociones no cuente con (i) sus propias bases, (ii) mecánica, (iii) términos y condiciones, (iv) requisitos para obtener el beneficio que le corresponda a dicha promoción; El Usuario se deberá someter a los presentes términos y condiciones.

Todas las promociones y el uso de éstas son de carácter personal, e intransferible; el Proveedor se reserva el derecho de otorgar los beneficios, los beneficios no podrán ser canjeados por dinero o equipos, de igual forma el uso y/o participación a cualquier promoción lo obliga a la aceptación de los presentes términos y condiciones, a la obligación del Contrato de prestación de servicios, y del Aviso de Privacidad de Vuelacom.

El Usuario que actúe, de manera enunciativa más no limitativa con alevosía, ventaja, dolo, y/o mala fe al solicitar el servicio de telefonía y/o la adquisición de equipos, o al participar en las promociones que publique el Proveedor, será considerado como fraude, será descalificado y el Proveedor podrá presentar cargos contra este.

Para validar los datos del titular de la línea telefónica es necesario que otorguen a el Proveedor sus datos reales.

Por lo anterior, el Usuario consiente que el Proveedor le podrá requerir prueba fehaciente de que los datos que ha proporcionado sean reales, en caso de que el Proveedor considere que el Usuario cae en falsedad, será considerado como fraude, adicional el Proveedor verificará que el Usuario cumpla con la mecánica establecida por los términos y condiciones que le correspondan.

En el supuesto de que el Usuario participante de cualquiera de las promociones del Proveedor, le sea notificado que es acreedor a un beneficio, previa comunicación con el Proveedor, el Usuario deberá confirmar mediante correo electrónico su participación, en el supuesto de no confirmar dentro de un periodo de 24 (veinticuatro) horas perderá el beneficio.

Uno de los requisitos para la entrega de dicho beneficio es que el Usuario envíe un video con los datos solicitados por el Proveedor para confirmar la participación dentro de la dinámica y previa valoración le sea entregado el beneficio.

El Usuario deberá consultar la fecha de vigencia de las promociones, en el supuesto de no estar indicada, se entiende que es hasta agotar existencias. Para conocer la disponibilidad de las promociones el Usuario puede comunicarse a través de nuestros canales oficiales.

10. Plataformas de terceros.

Las plataformas de terceros se encuentran desvinculadas a los presentes términos y condiciones, la responsabilidad es exclusiva del Proveedor.