



## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**



**Código de Prácticas Comerciales WIZZ**

INDICE

1. ACRÓNIMOS Y DEFINICIONES.....	3
2. CONTRATACIÓN E INSTALACIÓN DE SERVICIOS.....	7
2.1. Requisitos.....	7
2.2. Contrato.....	8
2.3. Equipos.....	8
2.4. Pagaré.....	8
2.5. Instalación.....	8
3. SERVICIOS <b>wizz</b> .....	9
3.1. Televisión, Internet y Paquetes.....	9
3.2. Servicios Incluidos.....	9
3.3. Servicios Adicionales.....	10
4. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.....	10
4.1. Cambio de domicilio.....	10
4.2. Cesión de derechos.....	11
4.3. Reclamaciones y Quejas.....	11
4.4. Cancelación de Servicio por parte del cliente.....	12
5. ESTADO DE CUENTA.....	12
5.1. Ciclos de cobro.....	12
5.2. Estado de Cuenta.....	12
5.3. Aclaraciones de Facturación no reconocida.....	13
5.4. Factura Fiscal.....	13
5.5. Tarifas.....	13
5.6. Envío del Estado de Cuenta.....	13
6. CRÉDITO Y COBRANZA.....	13
6.1. Límite de Crédito.....	13
6.2. Suspensión de Servicio por cobranza.....	14
6.3. Cargo por reconexión y/o administrativo.....	14
6.4. Desconexión de Servicio por cobranza.....	14
6.5. Causa de Rescisión de Contrato.....	15
6.6. Obligaciones del usuario.....	15
6.7. Obligaciones de <b>wizz</b> .....	16
6.8. Reporte de Clientes a Sociedades de Información Crediticia.....	16
7. FORMAS DE PAGO.....	17
8. BONIFICACIONES.....	17
9. ATENCIÓN A CLIENTES.....	17
9.1. Sucursales <b>wizz</b> .....	18
9.2. Centro de Contacto.....	18
10. PORTABILIDAD.....	18

## 1. Acrónimos y definiciones.

A continuación se detallan los acrónimos y definiciones que se utilizarán en el código de prácticas comerciales de la concesionaria a quien en adelante se le denominará “**wizz**”:

- **Instalación:** Se refiere a la implementación y adecuación de infraestructura que se realiza por personal capacitado de la Concesionaria **wizz**, con el objetivo de proveer servicios a los usuarios.
- **Servicios:** Se refiere a los productos que ofrece **wizz** a los usuarios tales como: El servicio de televisión por cable, y/o Transmisión Bidireccional de Datos (Internet) y/o telefonía local.
- **Televisión por cable:** Servicio de televisión restringida a través de redes cableadas.
- **Internet:** Servicio de transmisión bidireccional de datos: aquél por medio del cual se proporciona la transferencia bidireccional de información en tiempo real, distinta de tráfico público conmutado, entre equipos terminales de usuarios, sin que dicha transferencia tenga efecto en el formato, contenido, código, protocolo o aspectos similares de la información transmitida.
- **Telefonía:** Servicio local: aquél por el que se conduce tráfico público conmutado entre usuarios de una misma central o entre usuarios de centrales que forman parte de un mismo grupo de centrales de servicio local, que no requiere de la marcación de un prefijo de acceso al servicio de larga distancia, independientemente de que dicho tráfico público conmutado se origine o termine en una red pública de telecomunicaciones alámbrica o inalámbrica, y por el que se cobra una tarifa independiente de la distancia;  
Servicio de larga distancia: aquél por el que se cursa tráfico conmutado entre centrales definidas como de larga distancia, que no forman parte del mismo grupo de centrales de servicio local, y que requiere de la marcación de un prefijo de acceso al servicio de larga distancia para su enrutamiento, y Tráfico público conmutado: toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúe a través de una red pública de telecomunicaciones que utilice para su enrutamiento tanto centrales como numeración asignada y administrada por el Instituto, de conformidad con el Plan de Numeración.
- **Paquetes:** Son productos compuestos por 2 ó 3 servicios
- **Áreas con Servicio:** Se refiere a las zonas donde **wizz** cuenta con posibilidad de proveer servicio.
- **Sucursal:** Son los establecimientos que **wizz** pone a disposición de sus clientes.
- **Contrato:** Se refiere al convenio que celebran el Usuario y **wizz**, mismo que se ha sometido a autorización por las autoridades competentes.
- **Equipo y/o Aparato:** Aparato Terminal de Telefonía, Decodificador o Modem, que son necesarios para la prestación del servicio.
- **El Que Llama Paga Nacional:** Marcación por parte de un Usuario en la que debe cubrir el importe de la llamada más los cargos por larga distancia y terminación en un destinatario de una red móvil.
- **El Que Llama Paga:** Marcación por parte de un Usuario en la que debe cubrir el importe de la llamada sin cargos de larga distancia y terminación en un destinatario de una red móvil.

- ASL: \_ Área de Servicio Local delimitada geográficamente dentro de la cual se presta el servicio local entre usuarios ubicados en cualquier punto de esta
- ABD: \_ Administrador de Base de Datos para Portabilidad

## 2. Contratación e Instalación de Servicios

### 2.1. Requisitos.

- Firma del contrato indicando el o los servicios paquetes y promociones de su elección, dichos paquetes y promociones los podrá consultar en la página **[www.wizz.mx](http://www.wizz.mx)**
- Autorización por parte del cliente para realizar instalaciones dentro y fuera de su domicilio.
- Comprobante de domicilio (no mayor a dos meses).
- Copia de Identificación oficial (IFE o pasaporte).
- Autorización otorgada por el cliente, para llevar a cabo investigaciones sobre su comportamiento crediticio ante las sociedades de información crediticia (buro de crédito y/o círculo de crédito), otorgada conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales y su Reglamento.
- Firma de contrato en el que se especifica si los equipos son en venta, renta o en comodato. En el caso de equipos recibidos por el usuario en renta o comodato, firma del pagaré por la cantidad que ampare la asignación de los equipos.
- Pago de cuota por instalación del servicio de televisión y/o internet y/o telefonía que incluye: la visita técnica al domicilio del suscriptor y los materiales necesarios para proveer el servicio

### 2.2. Contrato.

Es el acuerdo escrito entre **wizz** y sus clientes en el cual se establecen los términos y condiciones de prestación del o los servicios, así como los derechos y obligaciones que adquieren las partes. **wizz** guardará absoluta confidencialidad respecto a la información general y particular de cada cliente en relación a sus datos personales, excepto en aquellos casos que la autoridad competente bajo autorización judicial así lo requiera. En tal virtud, ninguna información de los usuarios o suscriptores es pública.

Los datos personales del usuario que sean recabados por **wizz** para la prestación de el o los servicios contratados, serán tratados en términos del Aviso de Privacidad que se contiene en el Contrato, mismo que el usuario con su firma en el Contrato, declara haber leído y que puede ser consultado en la página **[www.wizz.mx](http://www.wizz.mx)** ; autorizando en tal virtud su tratamiento como ahí se indica, así como autorizando expresamente su uso con el fin de informar al usuario sobre campañas promocionales, publicitarias y/o de prospección comercial.

### 2.3. Equipos.

Aparato telefónico, modem inalámbrico o decodificador de señales de: Televisión, Internet y Telefonía.

### 2.4. Pagaré.

Título de crédito suscrito por el usuario que contiene la obligación de pago por una cantidad expresa, que ha de hacerse efectiva a tiempo determinado. Este pagaré será suscrito por el usuario a favor de **wizz**, si así se requiriera en el caso de que los equipos sean ofrecidos en Renta o Comodato y podrá hacerse efectivo en el caso de la terminación de los contratos sin que se lograra la devolución de los equipos dados en renta o comodato con el desgaste natural de los mismos, en buen estado y en funcionamiento.

### 2.5. Instalación.

Fecha en la cual acudirá un instalador al domicilio del cliente para instalar y dejar operando los servicios contratados, esta fecha está pactada en común acuerdo con el suscriptor.

Para la realización de lo anterior, así como de cualquier visita para reparación o atención al cliente los técnicos capacitados, deberán identificarse plenamente con el usuario, mostrando copia del contrato de los servicios y/o de la orden de instalación y activación o reparación, respectivas. No se requiere que sea personalmente el usuario contratante el que esté presente, ya que puede realizarse con algún familiar o persona que se encuentre en el domicilio, quien en su caso, autorizará y otorgará el acceso a dicho personal técnico y deberá de firmar en lugar del suscriptor en su caso, la hoja de servicio de conformidad.

## 3. Servicios wizz.

### 3.1. Televisión, Internet, telefonía y Paquetes

Se refiere a los servicios que **wizz** tiene disponibles para la contratación del público en las coberturas autorizadas, cuyas tarifas aplicables estén registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, pudiendo ser Televisión, Internet o Telefonía de forma individual, o combinados en forma de Paquetes.

### 3.2. Servicios Incluidos en la contratación del servicio de telefonía.

3.2.1. Bloqueo de Llamadas.- Bloqueo de números seleccionados, para impedir realizar llamadas

3.2.2. Desvío de Llamadas- Desvío de llamadas entrantes a otro número telefónico, cuando la línea telefónica se encuentra ocupada.

3.2.3. Desvío de Llamadas Incondicional.- Desvío de todas las llamadas entrantes a otro número telefónico de elección.

3.2.4. Conferencia Tripartita.- Se puede hablar hasta con 2 personas a la vez.

3.2.5. Desvío de Llamadas en no contestación.- Desvío de todas las llamadas entrantes a otro número telefónico cuando no se conteste la línea telefónica.

3.2.6. Desvío de Llamadas en Ocupado.- Desvío de llamadas entrantes a otro número telefónico, cuando la línea telefónica se encuentra ocupada.

3.2.7. Identificador de Llamadas.- Ver en la pantalla del teléfono el número telefónico de la persona que está llamado, la fecha y la hora, antes de contestar la llamada.

3.2.8. Llamada en Espera.- Se puede contestar una nueva llamada sin necesidad de colgar la llamada en curso.

3.2.9. Marcado Rápido.- Grabar números frecuentes.

3.2.10. Multiconferencia.- Se puede hablar hasta con cuatro personas a la vez. El servicio se activa al momento de contratar.

3.2.11. Regreso de Llamada.- El servicio de Regreso de Llamada te dice cuál fue su última llamada y lo comunicará automáticamente.

3.2.12. Remarcación numero ocupado.- Si una llamada da tono de ocupado, podrá comunicarse al mismo número sin tener que marcar nuevamente cuando este se desocupe.

3.2.13. Remarcado Automático.- Con una tecla se marca el último número al que se llamó.

### 3.3. Servicios Adicionales

3.3.1. Extensión de televisión digital. Consistente en la conexión del servicio de televisión digital en más de 1 (un) aparato receptor para ver la programación de forma independiente. Dependiendo del tipo de extensión puede incluir DVR.

3.3.2. COMPLEMENTOS DE VIDEO DIGITAL. Servicios complementarios de la Televisión digital

3.3.3. Pago por Evento. Consistente en: Modalidad de pago, en la que el cliente paga por eventos individuales que desea ver. Éstos pueden ser eventos deportivos, películas recién estrenadas, conciertos musicales, etc.

3.3.4. Módulos de minutos por tipo de uso. Consistente en: incluyen cantidades predeterminadas de llamadas y/o minutos adicionales de los diferentes tipos de uso de tráfico que se podrán contratar para complementar el tráfico incluido en los Servicios;

3.3.5. DVR. Consistente en: Dispositivo interactivo de grabación de televisión y video en formato digital.

### 4. Servicios Administrativos.

4.1. Cambio de domicilio o cambio de ubicación de los equipos al interior del domicilio del cliente, cambio de la modalidad de los servicios, modificación de paquetes contratados, requisitos:

- Llenar formato.
- Presentar identificación oficial (vigente) del titular.
- Comprobante de domicilio a nombre del titular.

En el caso de modificación de servicios o contratación de pagos por evento, el pago del Estado de Cuenta en el que se reflejen dichas contrataciones hará prueba plena de la solicitud y aceptación por parte del suscriptor, al igual que el

transcurso de 30 (Treinta) días naturales sin que exista manifestación en contrario por parte del cliente o reclamación sobre el cargo reflejado

#### 4.2. Cesión de derechos, requisitos:

- Llenar formato.
- Presentar identificación oficial del titular.
- Presentar identificación oficial del cesionario.
- Comprobante de domicilio del titular y del cesionario.
- No tener adeudos al día de la cesión de derechos.
- Presentarse titular y cesionario para firmar la documentación pertinente.

#### 4.3. Reclamaciones y Quejas

Presentarse en las oficinas de **wizz**, cuyas ubicaciones y horarios están publicados en [www.wizz.mx](http://www.wizz.mx) o bien vía telefónica en los centros de atención telefónica que labora las\_24 (veinticuatro) horas del día bajo el número **01800 030 3000** , para así manifestar su inconformidad al respecto, la cual será turnada al área correspondiente para la aclaración pertinente. **wizz** tendrá un plazo determinado, según el servicio de que se trate (Televisión 8 horas, Internet 12 horas, telefonía 72 horas) para dar respuesta al cliente con respecto a su queja mediante la reparación de la red, reemplazo del Equipo, o la reparación de cualquier falla en el servicio según se trate, en la cual se le explicara la forma de proceder en caso de que su reclamación o queja proceda, en caso contrario se dan los argumentos necesarios al cliente para que quede satisfecho y se cierra la reclamación o queja, considerando de igual forma que **wizz** bonificará a sus usuarios por las interrupciones a los servicios en los términos establecidos en el Contrato que al efecto haya suscrito el cliente, y a falta de ello, la parte de la cuota correspondiente al tiempo que dure la interrupción el servicio de que se trate.

#### 4.4. Cancelación de Servicio por parte del cliente. Requisitos:

En caso de requerir la cancelación de sus servicios el cliente debe acudir a una de las sucursales de **wizz** en la localidad donde se presta el servicio y solicitar la cancelación de sus servicios.

Los siguientes requisitos son indispensables:

1. Estar al corriente en sus pagos.
2. Entregar el o los equipos dados en arrendamiento o comodato.
3. Realizar el pago de servicios efectivamente prestados a la fecha de cancelación; no obstante, que aún no se hubieran reflejado en el estado de cuenta correspondiente.
4. Realizar el pago de penalización en caso de contar con un plazo forzoso.
5. Presentar identificación oficial en caso de persona física o acta constitutiva en caso de persona moral.

## 5. Estado de Cuenta

### 5.1. Ciclos de cobro

Los ciclos de cobro son de 30 días naturales, o menos según la fecha de contratación del servicio en función de los días transcurridos del mes a considerar, en el cual el cliente va a ver reflejado los cargos por concepto de rentas (TV, INTERNET y TELEFONIA), llamadas telefónicas y/o servicios adicionales contratados, que haya realizado en el mes.

### 5.2. Estado de Cuenta

Es un documento en el cual se especifica:

- Cada uno de los cargos a los clientes de forma detallada.
- El saldo anterior.
- Los pagos realizados en el mes.
- Total a pagar
- Importe de las rentas con su periodo de cobro (TV, INTERNET, TELEFONIA y servicios adicionales).
- Detalle de llamadas de Celular Local y Celular Nacional.
- Detalle de llamadas de Larga Distancia Nacional.
- Detalle de llamadas de Larga Distancia Internacional.
- Detalle de llamadas Locales.
- Detalle de cargos extras.
- Descuentos por servicios paquetizados.

### 5.3. Aclaraciones de Facturación no reconocida

En el caso que los cargos en la factura o estado de cuenta no sean reconocidos por el cliente, este último podrá levantar una aclaración vía telefónica en el Call Center de **wizz** que labora las 24 (veinticuatro) horas del día bajo el número **01800 030 3000** o en su defecto acudir a cualquiera de las sucursales establecidas por **wizz** publicadas en su página web [www.wizz.mx](http://www.wizz.mx) en el entendido, de que en el caso de que el origen del cargo no sea el correcto se aplicara un ajuste o bonificación, dándole al cliente la explicación pertinente que haya arrojado la investigación.

### 5.4. Factura Fiscal

Previa liquidación total del total del estado de cuenta por parte del usuario, **wizz** emitirá en sus sucursales la o las factura(s) correspondiente(s) con los requisitos fiscales que establezca la legislación vigente.

### 5.5. Tarifas

Se refiere a las cuotas y costos aplicables a los servicios que ofrece **wizz** a sus clientes, dichas tarifas son previamente registradas ante Instituto Federal de Telecomunicaciones. En las cuotas registradas se detallan todos los planes tarifarios con el precio de sus rentas así como el cobro de excedentes por concepto de llamadas telefónicas y/o servicios adicionales.

### 5.6. Envío del Estado de Cuenta

**wizz** genera los estados de cuenta de sus clientes en sus instalaciones, los cuales son impresos y enviados por correo electrónico o a través de mensajería externa contratada para tal efecto.

## 6. Crédito y Cobranza

### 6.1. Límite de Crédito

Es la cantidad estimada por el área de Crédito, en la cual se establece el parámetro monetario que un cliente puede llegar a adeudar en un periodo de facturación determinado, este límite de crédito no exime a los clientes del pago de este adeudo. Este parámetro puede estar sujeto a modificación por parte de **wizz**, y para su obtención y modificación se considera la valuación de los consumos, las rentas de sus paquetes y el historial de pagos del cliente entre otros indicadores. En el caso de aquellos clientes que sus consumos excedan el 100% del límite de crédito, **wizz** podrá suspenderles el servicio que se reanudara una vez que se encuentre debidamente liquidado el adeudo.

Dicho Límite de Crédito podrá ser incrementado o reducido por **wizz** de acuerdo al análisis crediticio, a la valuación de sus consumos y manejo de cuenta, que **wizz** efectuó. El límite de consumo aproximado que le corresponde no determina el monto de su facturación, por lo que esta puede ser mayor a dicho límite de consumo aproximado. Previa comunicación al usuario, **wizz** podrá modificar el servicio prestado y/o informar al cliente que este cerca de rebasar su límite de consumo, solicitándole al cliente un pago parcial aun y cuando no haya recibido su Factura y/o no haya terminado su ciclo de facturación, con la intención de no afectar al usuario en la prestación de el o los servicios contratados.

### 6.2. Suspensión de Servicio por cobranza

Facultad que tiene **wizz** para suspender al cliente la prestación de él o los servicios contratados. Esta suspensión se hace bajo los siguientes supuestos:

- Por no cubrir los adeudos mencionados en el estado de cuenta en su fecha límite de pago.
- Por exceder el límite de crédito establecido para cada cliente.
- Por hacer un uso indebido o ilícito de los servicios prestados y pactados en el contrato.

### 6.3. Cargo por reconexión y/o administrativo

**wizz** se reserva el cobro de reactivación del servicio contratado por los clientes debido a causas de suspensión de servicio por cobranza, de conformidad con las tarifas registradas para tal efecto ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### 6.4. Desconexión de Servicio

**wizz** podrá desconectar el servicio, sin responsabilidad y/o pena alguna de su parte en los siguientes casos:

- A. Cuando el Cliente no liquide cualquiera de los adeudos antes de la fecha límite de pago y/o no esté al corriente en el pago de los servicios.
- B. Por el uso indebido del Equipo de Acceso y/o instalar equipo y/o accesorios no autorizados
- C. Por orden de Autoridad competente, que lo determine o lo establezca o derivado del uso incorrecto o de la violación a las disposiciones aplicables en la legislación mexicana.

- D. Cuando el cliente no permita a **wizz** realizar labores de supervisión, cambio, actualización, mantenimiento y reparación del servicio.
- E. Por falsedad de las declaraciones o datos proporcionados por el cliente a **wizz**.
- F. Cuando el cliente contrate servicios ilimitados y los destine para revenderlos o utilizarlos como Centro de Contacto (Call Center) o para realizar llamadas en forma masiva y no cuente con autorización de **wizz**.
- G. Cuando el cliente utilice los servicios para comercializar servicios de Telecomunicaciones sin contar con permiso de la autoridad competente.

#### 6.5. Causa de Rescisión de Contrato

**wizz** podrá dar por terminado anticipadamente el servicio, cuando:

- A. **wizz** se encuentre imposibilitado para continuar con la prestación de él o los Servicio(s) Contratado(s).
- B. Al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas, cuando por cobertura no sea factible técnicamente suministrar los servicios.
- C. Cuando después de haber iniciado la presentación del servicio, **wizz** determine que no es factible continuar prestando dicho servicio por causas de fuerza mayor y/o caso fortuito.
- D. Si el cliente remueve o cambia unilateralmente la localización del equipo que dio el proveedor para prestación del servicio
- E. Si el Cliente es declarado en quiebra o suspensión de pagos por autoridad competente.
- F. Por resolución Judicial o Administrativa de autoridad competente que así lo determine.

En cualquiera de los casos anteriores **wizz** no tendrá responsabilidad u obligación alguna respecto a la Rescisión del Contrato, a excepción de cuando el cliente haya pagado previamente la contratación e instalación y no se hayan prestado los servicios, caso en el cual se reembolsara el importe del pago realizado como esto corresponda.

#### 6.6. Obligaciones del usuario

- A. Pagar a **wizz** los cargos establecidos en la(s) Factura(s) y/o Estados de Cuenta a más tardar en la fecha límite de pago, aun y cuando por alguna razón no haya recibido en su domicilio el Estado de Cuenta de conformidad con lo estipulado en el Código de Prácticas Comerciales y las tarifas registradas por **wizz** ante la Instituto Federal de Telecomunicaciones. En caso de que el usuario no haya recibido el Estado de Cuenta correspondiente, tendrá la obligación de solicitar a **wizz** que le proporcione antes o en la fecha límite de pago, la información necesaria para efectuar el pago correspondiente, ya que el hecho de no recibir el Estado de Cuenta no exime al Cliente del pago del mismo.
- B. Responsabilizarse y hacer buen uso del Servicio y/o Equipo proporcionado por **wizz**.

C. Cubrir a **wizz** todos los cargos por pagos extemporáneos, intereses moratorios, los gastos de Cobranza y los gastos y/o comisiones por reconexión o reanudación del Servicio que se generen, en el caso de que se haya suspendido el Servicio o cuando el cliente no haya cumplido a tiempo con el pago o cualquier otra obligación a su cargo, así como cubrir a **wizz** el importe de los cargos y los gastos de investigación que resulten de reclamaciones improcedentes realizadas por el cliente.

D. En el caso de finalizar la relación contractual, el cliente se obliga a devolver a **wizz** el Equipo asignado, con el desgaste natural de su uso, funcionando y en buen estado.

E. En caso de que el cliente solicite el cambio de Plan Comercial y éste aplicase, deberá pagar la tarifa por cambio de plan Comercial que **wizz** tenga registrada ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

#### 6.7. Obligaciones de **wizz**

a. Proporcionar en tiempo y forma el servicio contratado por el cliente

b. Enviar oportunamente al domicilio establecido por el cliente el Estado de Cuenta correspondiente al periodo, la cual deberá incluir la información detallada del consumo del Servicio así como los datos necesarios para realizar el pago.

c. Manejar confidencialmente la información proporcionada por el cliente y solo podrá presentarla cuando alguna autoridad Judicial o Administrativa lo solicite, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales y su Reglamento.

#### 6.8. Reporte de Clientes a Sociedades de Información Crediticia (SIC)

a. **wizz** reportara el 100% de su base de Clientes (Internet, TV, Telefonía) a las Sociedades de Información Crediticia que considere pertinente; este reporte sirve a los clientes como auxiliar para la obtención de créditos, el manejo del historial crediticio podrá ser positivo o negativo dependiendo del cumplimiento o no de las obligaciones y de la oportunidad con la que el cliente realice sus pagos.

b. Periódicamente se enviaran reportes de pago, con lo cual se evita que un cliente con mora, este con este status todo el mes, ya al realizar su pago **wizz** reportara a las SIC's el cumplimiento de dichos créditos. c. El cliente podrá impugnar la información que **wizz** reporte en su Historial Crediticio, apegándose a las condiciones estipuladas por cada SIC.

## 7. Formas de pago

Los clientes podrán efectuar el pago de su estado de cuenta o factura mediante las siguientes modalidades y en su caso en las instituciones bancarias con las cuales **wizz** haya celebrado previamente convenio para tales efectos:

- Pago en efectivo. Se podrá realizar en cualquiera de las sucursales de su localidad.
- Pago con cheque nominativo. Se podrá realizar en cualquiera de las sucursales distribuidas en las diferentes plazas de la república mexicana. El pago en cheque se aceptará salvo buen cobro. A falta de fondos, el cliente se obliga a pagar a **wizz** los

gastos y comisiones que la institución bancaria cobre por este concepto más las penalizaciones estipuladas para tal efecto.

- Con cargo a Tarjeta de Crédito (domiciliación de pago). Para este punto el cliente debe autorizar en forma expresa y por escrito dicha forma de pago y mencionando el número de tarjeta de crédito así como la sucursal bancaria para efectuar dicho cargo. En caso de cambiar esta modalidad de pago el cliente deberá entregar por escrito el cambio de modalidad y el cambio de cargo a otra tarjeta de crédito. El cliente con su firma en el contrato seleccionando esta forma de pago, autorizará a **wizz** y a la institución emisora de la tarjeta o cuenta a realizar el cargo automático en su cuenta y a aceptarlo respectivamente.
- Tarjeta de Crédito en Sucursales **wizz**
- Tarjeta de Crédito en el Centro de Contacto.
- Tiendas de conveniencia y establecimientos con los que **wizz** tenga convenio previo para efectos de la cobranza de sus servicios.
- Bancos con los que **wizz** tenga convenio previo para efectos de la cobranza de sus servicios.
- A través del portal de Internet de **wizz**.

## 8. Bonificaciones

### A. Descuentos

Son aquellos montos aplicables que son en beneficio de los suscriptores y que van relacionados a la contratación de servicios en forma de paquete o descuentos por volumen de telefonía.

## 9. Atención a Clientes

### 9.1. Sucursales **wizz**.

9.2. Centro de Contacto (Call Center) que labora las\_24 (veinticuatro) horas del día, bajo el número **01 800 030 3000**

En caso de que el cliente no se encuentre satisfecho con el servicio proporcionado o con la atención brindada por parte de **wizz**, podrá acudir a la Procuraduría Federal del Consumidor para presentar su queja.

## 10. Portabilidad

Se entiende por portabilidad, el derecho que tiene un cliente de llevarse el número telefónico con otro proveedor que le ofrezca el servicio de telefonía. Para efectos de **wizz** la modalidad de portabilidad solo aplicara para portaciones de números fijo a otro proveedor que tenga concesión de servicio con numeración fija y que se encuentre del mismo ASL. Como tal el servicio de portabilidad no es responsabilidad de **wizz** sino de un tercero conocido como ABD, el cual es el administrador de la base de datos de

números portados, así como el ente que gestiona, valida y verifica el proceso de portabilidad. Los requisitos para portar un número se enlistan a continuación.

- Llamar al 051 desde el número a portar para obtener NIP de 4 dígitos para personas físicas
- Solicitud de portabilidad firmada por el suscriptor para personas morales
- Identificación oficial vigente (pasaporte, IFE o cedula profesional) persona física.
- Identificación oficial vigente (pasaporte, IFE o cedula profesional) del representante legal en el caso de tratarse de una persona moral además del acta constitutiva de la persona moral y de la escritura por la cual se otorgue el poder suficiente al representante legal para realizar el trámite respectivo.

\*\*\*\*\*