

INTRODUCCIÓN

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como propósito determinar las relaciones comerciales de Supr Innovaciones Móviles, S.A.P.I. de C.V. ("SUPR") con sus Clientes y/o Usuarios Finales, el cual se encontrará a disposición del público para consulta en la página web, así como en los puntos de venta de nuestros socios comerciales en donde se puedan contratar los servicios de telecomunicaciones, dicha disposición puede ser física y/o digital y/o electrónica, a través de los medios tecnológicos que el proveedor tenga disponibles en el momento de ser consultado, siendo el presente Código de Prácticas Comerciales un instrumento que sirve de guía tanto a los Clientes, como a los colaboradores de SUPR, respecto a cualquier aclaración, definición de los servicios, disputa o queja relacionada con la prestación de los servicios de telecomunicaciones móviles. En este Código de Prácticas Comerciales, se encuentra información de las diversas políticas comerciales que le son aplicables a SUPR.

1. TÉRMINOS DEFINIDOS Y USO DE EXPRESIONES

Las siguientes definiciones se agregan para un mejor entendimiento del proceso de contratación de los servicios de telecomunicaciones móviles que presta SUPR, los cuales se pueden abreviar y tener una referencia para el Cliente y/o Usuarios Finales.

- a) SUPR: Se refiere a la empresa Supr Innovaciones Móviles, S.A.P.I. de C.V.
- b) Autorización: Es el Título de Autorización IFT /223/UCS/ AUT-COM- 115/2025 para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado en favor de SUPR, el 2 de septiembre de 2025, por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- c) Cliente o Usuario: Es la persona física o moral que suscribe el Contrato con SUPR.
- d) Código: Es el presente documento denominado Código de Prácticas Comerciales que será aplicable en forma supletoria al Contrato, en lo que no prevea este último. Las Partes convienen que este Código podrá modificarse de tiempo en tiempo por SUPR para efecto de su actualización.
- e) Contrato: Es el contrato de adhesión de prestación de servicios de telecomunicaciones, aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor e inscrito en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el cual suscribe SUPR con el Cliente.
- f) Disposiciones Legales: Comprende las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y/o cualquier, código, ley, reglamento, decreto, acuerdo, lineamiento, criterio, regla, circular, norma mexicana, norma oficial mexicana o cualquier otra norma, resolución, acuerdo, criterio, opinión o autorización, emitido por cualquier autoridad legislativa o administrativa, o bien, cualquier medida, suspensión, resolución, orden, decreto o auto, emitido por cualquier Autoridad Gubernamental, de aplicación general y/o particular

vigente en México, de acuerdo con las reglas de validez y prelación de las normas en los Estados Unidos Mexicanos.

g) Equipo Terminal: Es el equipo necesario para que el Usuario reciba el Servicio que se especifica en el Contrato, el cual deberá estar debidamente homologado por la autoridad competente.

h) Fuerza Mayor y/o Caso Fortuito: Significa cualquier suceso de la naturaleza o del hombre que sobrevenga y que no sea imputable a SUPR, imprevisible o que si bien previsible, resulte inevitable, insuperable y/o irresistible.

i) Orden de Servicio: Es el documento que elabora personal de SUPR para la contratación del Servicio.

j) OXIO: Es la empresa Oxio Mobile, S.A. de C.V., concesionaria que provee los servicios de telecomunicaciones móviles de Telcel.

k) Parámetro de Calidad: Es la medida objetiva y comparable de la calidad del Servicio entregada a los Usuarios, la cual está relacionada principalmente con el Servicio y sus características independientemente de la Tecnología de Acceso.

l) Parte o Partes: Significa indistintamente y/o conjuntamente el Cliente y/o SUPR.

m) Plan y/o Paquetes: Se refiere al esquema comercial en que se ofrecen y prestan los Servicios, pudiendo ser en la modalidad de prepago o postpago.

n) Portabilidad: Es el derecho que tiene el Usuario de cambiar de proveedor del servicio de telefonía móvil conservando su mismo número telefónico.

o) Prepago: Es el esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga el Servicio de manera anticipada a la utilización de éste.

p) Profeco: La Procuraduría Federal del Consumidor.

q) Telcel: Se refiere a la empresa Radiomóvil Dipsa, S.A. de C.V., concesionaria de la red mayorista del servicio móvil, responsable de operar la red pública de telecomunicaciones para la provisión de los servicios de telecomunicaciones móviles.

r) Servicio o Servicios: Significa el servicio de telecomunicaciones móviles prestados al Usuario, pudiendo ser la telefonía móvil, transmisión de datos (mensajes cortos de texto codificados como "SMS" e internet).

s) Sucursales y/o Establecimiento: Son los lugares pertenecientes a nuestros socios comerciales que formalizan un convenio con SUPR para que puedan vender tarjetas SIMS y llevar a cabo las recargas para que el Cliente pueda recibir el Servicio.

t) Tarifas: Son los cargos que debe pagar el Usuario por el Servicio, conforme al Plan contratado por éste. Dichas tarifas deberán estar registradas ante la autoridad competente.

2. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES.

SUPR está en posibilidad legal de comercializar y prestar los Servicios directamente al Usuario, de conformidad con la Autorización, al amparo de la cual comercializa los Servicios adquiridos de OXIO, con los cuales se tiene la posibilidad de proveer servicios de telefonía móvil, transmisión de datos y servicios de mensajes cortos de texto "SMS", de igual forma permite la comercialización de venta de módems portátiles, servicio de internet fijo en casa, y módems en modalidad de prepago, así como la provisión de SIMS Cards para este servicio. SUPR se obliga a prestar el servicio de telecomunicaciones móviles que incluye voz, datos y mensajes cortos de texto conocidos como SMS, (en adelante el "Servicio"), de manera continua, uniforme, regular y eficiente, a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el Usuario haya seleccionado y contratado. Dichos Servicios no podrán ser menores a los índices y parámetros de calidad que establezca la autoridad competente, ni menores a los ofrecidos implícitamente o contratados en el presente instrumento. La prestación de Servicios se regirá bajo el esquema de prepago, es decir se va a pagar el Servicio de manera anticipada a la utilización de los mismos, a través de recargas que realice el Usuario, por lo que la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la que SUPR inicie la prestación del Servicio. SUPR es el único responsable frente al Usuario final por la prestación del Servicio. Para que el Usuario haga uso del Servicio, es necesario que cuente con un Equipo Terminal para recibir el Servicio, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado o ser compatible con el servicio que se presta.

3. REGLAS DE OPERACIÓN DEL ESQUEMA DE PREPAGO. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El Usuario podrá realizar recargas en los puntos de venta de los socios comerciales con los que SUPR tenga convenio.

4. SERVICIO FUERA DEL TERRITORIO NACIONAL.

(Roaming Internacional) El usuario podrá seguir disfrutando del Servicio fuera del territorio nacional, el cual puede generar un costo adicional, según su Plan Tarifario o Servicio contratado. SUPR hará del conocimiento del Usuario cuando su Servicio se encuentre fuera del territorio nacional a través de un mensaje de texto.

5. PORTABILIDAD

El Usuario tiene derecho a cambiar de proveedor de servicios de telecomunicaciones conservando su número telefónico, de acuerdo con lo establecido en las Reglas de Portabilidad. Para tal efecto, se debe enviar un SMS al 051 con la palabra NIP o marcar al mismo número para

obtener el NIP de portabilidad. El NIP tiene una vigencia de 5 días naturales. Una vez que se tenga la SIM se debe ingresar al Equipo Terminal y contactar a Atención a Clientes para activar el servicio.

6. SERVICIOS ADICIONALES.

SUPR podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el Cliente lo solicite a través de los medios disponibles. El Usuario puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

7. CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUScriptor.

Para la atención de consultas, reclamaciones y/o dudas relacionadas con el Servicio, se encuentra disponible el número telefónico 55 9317 0101, así como el correo electrónico soporte@supr.mx y portal de internet: <https://www.supr.mx> disponibles las 24 horas los 365 días del año.

8. MODIFICACIONES.

SUPR dará aviso al Usuario, cuando menos con 30 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso deberá ser notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

9. BONIFICACIÓN Y REEMBOLSO.

SUPR deberá bonificar y compensar al Cliente en los siguientes casos:

a) Cuando por causas atribuibles a SUPR no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad de SUPR, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la autoridad competente, éste debe de compensar al Cliente con bonificación el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio, la cual se efectuará en Servicios.

b) 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 Cliente, SUPR hará la

compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en la siguiente recarga que el Usuario Final realice.

c) Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 24 horas consecutivas; SUPR dejará de cobrar al Cliente la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar,

d) Cuando SUPR realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente. A partir de que SUPR reciba la llamada por parte del Cliente para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, SUPR procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no podrá exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

10. MECANISMOS DE BONIFICACIÓN.

La bonificación y compensación se realizará en Servicio, y al momento de realizarla SUPR se obliga a mandar un mensaje de texto al usuario de los servicios para informarle el reintegro de los servicios. Las solicitudes de bonificaciones y compensaciones deberán presentarse vía correo electrónico sopORTE@supr.mx disponibles las 24 horas los 365 días del año.

11. PRINCIPIOS DE NO DISCRMINACIÓN.

SUPR tiene como objetivo operar bajo los lineamientos universales de igualdad, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social. Así mismo, SUPR establece que la relación con sus Clientes debe fundamentarse en los principios de objetividad, justicia e imparcialidad, y que esto debe ser recíproco en la relación con sus Clientes.

12. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Para la contratación de los Servicios, por parte de Usuarios con discapacidad, SUPR pone disponibles herramientas para visualizar la información y, pondrá a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los Servicios y los planes que ofrecen.

13. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



SUPR tratará los datos personales con apego estricto a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, su Reglamento, y conforme al Aviso de Privacidad publicado en su página web.