

Código de ética en materia de Comercio Electrónico

I) Disposiciones Generales

Objeto

Este Código de Ética establece los valores y principios que **Radiomóvil DIPSA, S.A. de C.V.**, (en lo sucesivo, “**Telcel**”), observará en las actividades relacionadas con el comercio electrónico; a fin de respetar y promover los derechos del consumidor, fomentar una cultura de consumo responsable, la promoción de los derechos humanos de los consumidores, la publicidad digital ética y responsable, la protección de grupos vulnerables y la autorregulación.

Ámbito de Aplicación

Este Código de Ética es aplicable a Telcel en las transacciones efectuadas a través de la **Tienda en Línea**, es decir, a través del uso de medios electrónicos digitales en el territorio nacional.

Telcel se compromete a respetar que en todas las actividades de Tienda en Línea se cumplan los principios establecidos en el presente Código.

El presente Código de Ética no será aplicable a las incidencias o fallas técnicas derivadas que se susciten por caso fortuito o fuerza mayor.

Definiciones

Para efectos del presente Código de Ética, se entenderá por:

Código: Este Código de Ética en Materia de Comercio Electrónico de Telcel.

Comercio Electrónico: Toda transacción económica que implica el ofrecimiento, comercialización o venta, de bienes, productos o servicios utilizando medios electrónicos digitales, ópticos o de cualquier otra tecnología a través de Tienda en Línea Telcel.

Consumidor: La persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final los bienes, productos o servicios; así como, los demás casos a que se refiere la Ley Federal de Protección al Consumidor vigente.

Datos Personales: Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

Niñas(os) y adolescentes: Son los/las menores de doce años y las/los menores entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad, respectivamente. Para efectos de los tratados internacionales, son niños los menores de dieciocho años de edad.

Proveedor: Es Radiomóvil DIPSA, S.A. de C.V. (Telcel).

Publicidad: Cualquier forma de comunicación comercial realizada por el Proveedor con el fin de promover la venta o consumo de bienes, productos o servicios.

Plataforma de comercio electrónico: Tienda en Línea Telcel, dentro de la página web www.telcel.com.

Términos y Condiciones (TCG): Son las disposiciones aplicables a la compra de productos y contratación de servicios ofrecidos por Telcel a través de la página en Internet www.telcel.com (“Tienda en Línea”). Cualquier persona que ingrese y/o haga uso del sitio o los servicios podrá hacerlo sujetándose a los TCG, junto con todas las demás políticas y principios que rigen la Tienda en Línea y que son incorporados al presente por referencia.

Tienda en línea Telcel: El espacio denominado Tienda en Línea, dentro de la página web www.telcel.com, destinado a la compra de productos y contratación de los servicios ofrecidos por Telcel.

II) Comercio Electrónico

Normativa Constitucional, Convencional y Legal

Telcel se compromete a actuar de conformidad con lo aplicable y establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los tratados internacionales de derechos humanos de los que México forma parte, así como con la Ley Federal de Protección al Consumidor y las demás normas aplicables.

Asimismo, se compromete a conducirse con respeto y ética a las normas que rigen el desarrollo de sus actividades, particularmente aquellas que supongan algún tipo de conflicto con los consumidores.

Disponibilidad y colaboración con las autoridades

La Tienda en Línea Telcel tendrá la disposición de colaborar cuando los consumidores se vean afectados y se hace responsable por los bienes y servicios ofrecidos, con el alcance que se especifica en los Términos y Condiciones.

Mecanismos de identidad, pago y envío o entrega

En la Tienda en Línea Telcel, así como en los TCG, el Consumidor tiene a su disposición la siguiente información:

- a) Nombre comercial, marca, denominación o razón social, domicilio físico en territorio nacional, Registro Federal de Contribuyentes y los diferentes medios de contacto;
- b) Procedimiento para la adquisición del bien, producto o servicio, donde se especifican los apartados para revisar las características y restricciones de los mismos;

- c) Derecho a revocar el consentimiento respecto a la transacción celebrada, dentro del periodo establecido en los TCG;
- d) Mecanismos de devolución, reposición o cambio de los bienes, productos o servicios;
- e) Información sobre las garantías de equipos otorgadas por los fabricantes;
- f) Mecanismos de solución para las reclamaciones o aclaraciones, incluyendo los días y horarios de atención;
- g) Información sobre el contenido y servicios que Telcel ofrece a través de Tienda en Línea, mismo que está reservado y dirigido únicamente para personas que tengan capacidad legal para contratar;
- h) El Aviso de Privacidad de Telcel en el que se especifica el tratamiento que se dará a sus datos personales;
- i) Términos y condiciones a que estarán sujetas las transacciones;
- j) Métodos de pago y facturación;
- k) Costos totales en moneda nacional, incluyendo IVA, impuestos transfronterizos, costo de envío;
- l) Procedimientos para obtener el comprobante de la transacción comercial y el comprobante fiscal, así como el procedimiento para solicitar la corrección de los mismos, cuando sea procedente, y
- m) La forma de entrega incluyendo los costos, plazos y opciones de envío.

Términos y condiciones

Los TCG se encuentran dentro de la Tienda en Línea Telcel para consulta de cualquier Consumidor y se encuentran sujetos a lo establecido por la Ley Federal de Protección al Consumidor y son aplicables a todas las compras realizadas dentro de la Tienda en Línea Telcel.

Asimismo, proporcionan la información adecuada y clara sobre los diferentes bienes, productos o servicios disponibles; para ello, se pueden

llegar a utilizar imágenes, audio y video, o cualquier otra herramienta que se considere apropiada.

Y contienen la siguiente información:

- a) Condiciones generales o particulares de contratación aplicables en cada caso;
- b) Plazo de vigencia de ofertas y promociones;
- c) Restricciones de pago o entrega;
- d) Condiciones necesarias para la utilización o entrega, y
- e) Penalidades por cancelación.

III) Publicidad digital

Principio de legalidad

La publicidad digital utilizada por Telcel en su Tienda en Línea cumple con las características de veracidad, comprobabilidad y claridad y se apega a lo dispuesto por la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás normas aplicables.

Publicidad digital responsable

La publicidad digital utilizada en Tienda en Línea Telcel es plenamente identificable, contiene la identidad del anunciante y datos de contacto y permite al consumidor elegir si desea o no recibir publicidad comercial directa.

IV) Protección de datos

Principios generales

Tienda en Línea Telcel reconoce el derecho que toda persona tiene a la protección de sus datos personales, el acceso, rectificación y cancelación de los mismos, así como a manifestar su oposición en los términos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento. En este sentido, Telcel pone a disposición del Consumidor el Aviso de Privacidad vigente, mismo que puede ser consultado en www.telcel.com/aviso-de-privacidad.

En los procesos de compra a través de Tienda En Línea Telcel, se incentiva a los padres y tutores a supervisar la conducta de los menores de edad que ingresen a esta. Asimismo, se advierte que el contenido y servicios que Telcel ofrece a través de Tienda en Línea está reservado y dirigido únicamente para personas que tengan capacidad legal para contratar, lo que disuade a niñas, niños y adolescentes de facilitar sus datos personales, sin la autorización de sus padres o tutores, o de realizar compras sin la autorización de estos últimos.

v) Derechos humanos

Grupos vulnerables

Telcel se compromete a respetar y proteger los derechos de todos los consumidores y por ello, en Tienda en Línea Telcel se respetan los derechos enunciados en el presente Código y se garantiza que sean aplicados a cada persona, incluidos adultos mayores, niñas, niños, adolescentes, personas con discapacidad e indígenas; y no se hará distinción alguna por motivos de origen, género, religión, razones políticas o alguna característica que pueda dar lugar a la discriminación.

vi) Solución de conflictos

Medios propios para solucionar conflictos (Autorregulación).

Telcel cuenta con diversos medios de atención para sus usuarios, por esa razón, pone a disposición de usuarios y consumidores los distintos canales de atención, a través de los cuales se pueden presentar consultas, aclaraciones y/o quejas; así como, dar seguimiento a las mismas.

Canales de atención:

a) Centros de Atención a Clientes Telcel (CACs).

Atención de lunes a domingo de 8:00 a 20:00 horas. Consulte la ubicación y horarios de atención de nuestros Centros de Atención a Clientes en www.telcel.com.

b) Centro de Atención Telefónica (CAT).

A través de la marcación sin costo ***111** (pospago) o ***264** (prepago). De igual forma, el CAT está disponible a través de cualquier línea fija o móvil de otros operadores en los números de cobro revertido 800, que pueden consultarse en el Código de Prácticas de Telcel.

c) Correo electrónico.

Disponible para la recepción de cualquier aclaración, queja o consulta las 24 horas del día. Los correos se atienden en el orden en que van llegando dentro de horas hábiles. Si el correo electrónico fue enviado fuera de horas hábiles, el usuario será contactado a partir de la primera hora hábil del día siguiente. En todos los casos, el usuario recibirá una confirmación por el mismo medio indicándole el folio de atención con el que podrá dar seguimiento a su solicitud. El correo electrónico podrá ser enviado desde cualquier motor de correo electrónico o a través de la página en Internet www.telcel.com.

d) Chat en línea.

Disponible en www.telcel.com, ingresando a la página a través de cualquier navegador de un equipo de cómputo o a través del navegador del equipo terminal móvil. El Chat en línea está disponible de 7:00 a 22:00 horas, tiempo de la Ciudad de México.

Medios alternativos de solución de conflictos

Telcel está comprometida con los/las Consumidores(as), y lo manifiesta sumándose a los diferentes medios de solución de conflictos institucionales, entre los que se encuentran:

a) **CONCILIANET.**

Plataforma en Internet para la tramitación del procedimiento conciliatorio previsto en la Ley Federal de Protección al Consumidor que permite al usuario presentar sus quejas desde cualquier lugar del mundo y donde las audiencias de conciliación se realizan en una sala virtual, eliminando de esta manera las filas, la espera y el papel.

b) **Conciliación telefónica.**

A través del número **800 900 6565**, se lleva a cabo la Conciliación Telefónica Inmediata, que atención a nivel nacional para resolver quejas de consumidores en cuestión de minutos, con un alto porcentaje de efectividad.

c) **Soy Usuario (IFT).**

Portal en Internet para la solución de controversias, que permite al usuario presentar sus quejas desde cualquier lugar del mundo con acceso a Internet, a través de la página en Internet del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT):
<https://www.soyusuario.ift.org.mx/>

Vinculación con la Procuraduría Federal del Consumidor

Tienda en Línea Telcel cumple con lo establecido en la Ley Federal de Protección al Consumidor y actuará diligentemente en los procedimientos conciliatorios para llegar a acuerdos con el propósito de beneficiar a los consumidores.

Vigilancia y Cumplimiento del Código

Telcel vigilará el cumplimiento de este Código de Ética, así como los procedimientos de seguimiento ante su incumplimiento.