

Términos y condiciones

1. Relación contractual.

Las presentes condiciones (las “Condiciones”), rigen el acceso y uso que usted haga de la aplicación, sitio web y/o contenidos desarrollados y administrados por Allesklar S.A. de C.V. (conocido comercialmente y en adelante como Naby) desde cualquier parte del mundo.

Allesklar es una Sociedad Mercantil debidamente constituida conforme a las leyes mexicanas, quien cuenta con autorización IFT/223/UCS/AUT-COM-272/2020 otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Las Condiciones aquí detalladas son complementarias a las disposiciones de los contratos de adhesión registrados para la prestación de servicios de telecomunicaciones por Naby registrados ante la Procuraduría Federal del Consumidor con números de registro 079-2021, 080-2021, 195-2021 y al Código de Prácticas Comerciales; por lo que todos los instrumentos referidos deberán interpretarse de forma sistemática.

Las presentes Condiciones generan obligaciones entre usted y Naby, por ello, usted deberá leer detenidamente su contenido antes de utilizar la Plataforma. Si usted no está de acuerdo con cualquiera de las condiciones establecidas, deberá abstenerse de utilizar la plataforma y dar de baja su usuario, cuenta y/o eliminar la aplicación, según sea el caso.

El uso de la Plataforma implica la aceptación de:

- (i) Los términos estipulados en el Contrato aplicable, el cual se encuentra disponible para su consulta en los siguientes enlaces: <https://buropcomercial.profeco.gob.mx/ca-telecom.jsp>
- (ii) Las presentes Condiciones y (iii) el Aviso de Privacidad de Naby (el “Aviso de Privacidad”), el cual se encuentra disponible para su consulta en el siguiente enlace: [Aviso de Privacidad](#)

Todas nuestras tarifas se encuentran debidamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, el cual podrás consultar en la página: <http://tarifas.ift.org.mx/iftvisor>

Naby 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 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, “será considerado como fraude” y se le suspenderá y cancelará su línea telefónica después de hacerle de su conocimiento al Cliente los motivos de la cancelación y en caso de ser necesario naby y/o sus filiales podrán presentar cargos contra el cliente y/o consumidor.

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. Naby 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. Naby 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 se rigen por el Contrato de adhesión que usted celebre con Naby. A su vez, para la contratación de los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como para la compraventa de uno o más equipo(s), Naby pone a su disposición los siguientes procedimientos: (i) a través de la Plataforma, (ii) en nuestras sucursales y (iii) por medio de una llamada telefónica. Para contratar los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o adquirir uno o más equipos con Naby, 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 Naby 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 adquiriera un equipo de telefonía móvil directamente con Naby, con base en el Código IMEI de dicho dispositivo

Los Servicios que ofrece Naby pueden contratarse en cualquier momento por Usted (sujeto a la cobertura y disponibilidad de los servicios de la red), los cuales se ofrecen a través del sitio web de Naby, vía llamada telefónica y en nuestras sucursales puestas a disposición para Usted, mediante la cual Naby pueda en todo momento, recabar de manera expresa el consentimiento de Usted respecto a la contratación y la modalidad de la contratación del Servicio en Prepago.

La contratación en prepago se obtiene cuando Usted paga por los Servicios de telecomunicaciones antes de usarlos.

Para la contratación de los Servicios, Naby proporcionará el contenido de la Carátula y el Contrato de Adhesión previamente registrados ante la PROFECO y el IFT, documentos que regirán la relación contractual entre el Proveedor y el Usuario. En caso de dudas, Usted podrá consultarlas en el Centro de Atención Telefónica o en las direcciones de correo electrónico, así como en el Sitio Web de Naby. Asimismo, Naby hace del conocimiento del Cliente que la Carta de Derechos Mínimos para los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones se encuentra disponible para su consulta en todo momento en nuestro sitio web.

En caso de que usted desee adquirir un equipo directamente con Naby, podrá elegirlo en la Plataforma, considerando la disponibilidad y oferta de equipos por parte de Naby. Posteriormente, usted deberá escoger el plan tarifario que desee contratar, registrarse o iniciar sesión 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.

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.

Naby puede válidamente asumir que su consentimiento fue inequívocamente otorgado a través de medios electrónicos, si en un plazo de 30 (treinta) días naturales después de haber hecho algún pago relacionado con los Servicios y/o Servicios Adicionales, así como la compraventa del equipo, en su caso, usted no presenta ningún tipo de queja o aclaración.

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 cambiar el plan tarifario contratado y contratar Servicios Adicionales distintos a través de cualquier medio que Naby 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 Naby 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 Naby, por lo que Naby en ningún momento tiene acceso a ella, 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.

En caso de que el Usuario haya autorizado el uso de una tarjeta de crédito o débito para realizar el cargo recurrente y/o automático de los Servicios y/o Servicios Adicionales, el Proveedor estará autorizado para cargar el monto total del estado de cuenta que corresponda, previo a la fecha límite de pago. El Usuario puede solicitar la facturación de los Servicios y/o Servicios Adicionales a través del Centro de Atención a Clientes, el Sitio Web del Proveedor o vía correo electrónico, para lo cual deberá proporcionar los datos fiscales correspondientes.

El estado de cuenta detallará el adeudo de cada uno de los Servicios. El Usuario cuenta con 5 (cinco) días naturales -contados a partir de la fecha en que se ponga a su disposición su estado de cuenta- para efectuar el pago correspondiente a su plan tarifario.

En caso de que Naby no pueda realizar el cargo automático a la tarjeta, se realizarán 3 (tres) intentos de cobro a partir de la fecha en que Naby ponga el estado de cuenta a su disposición, durante 3 (tres) días consecutivos; en caso de no lograr realizar el cobro, Naby 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 Naby, usted podrá solicitar el reembolso correspondiente de conformidad con el procedimiento detallado en la cláusula décima primera y la cláusula décima segunda del Contrato, además de la correspondiente bonificación, en su caso.

Si usted contrató un Plan con tarjeta de crédito o débito, 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 Naby, 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. Naby 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.

Si usted contrató un Servicio en Prepago con financiamiento, no podrá realizar la cancelación, sin embargo, en caso de que usted dejara de realizar el pago mensual correspondiente, se le suspenderá el servicio 5 (cinco) días naturales después de su fecha límite de pago. Usted será previamente notificado de la suspensión del Servicio.

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 Naby, como lo es el caso fortuito o fuerza mayor, así como por acciones realizadas por terceros independientes a Naby. Por lo anterior, Naby no se hace responsable de las afectaciones que podría tener usted debido a dichas fallas.

4. Liberación de responsabilidad

Al contratar los Servicios y/o Servicios Adicionales proporcionados por Naby 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 de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes y por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Por ello, usted reconoce y libera a Naby 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 Naby 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 o autorización 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 Naby presta los Servicios y/o Servicios Adicionales, de manera directa o indirecta, considerando que estos pueden ser o no propiedad de Naby.
- 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 Naby.

5. Propiedad industrial / intelectual

Naby es y seguirá siendo titular de los derechos de propiedad industrial e intelectual relacionados con (i) la denominación “Naby” y con cualquier signo distintivo, logotipo, marca, aviso comercial o denominación directa o indirectamente relacionados con la misma; así como con (ii) los elementos, ya sean físicos, electrónicos o digitales, que integran los Servicios proporcionados 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 de Naby 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 Naby.

6. Privacidad de la información

Naby 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. 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 Profeco y 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.

8. 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 y/o requisitos en su caso para obtener el y/o los beneficios, en caso de no cumplir con los requisitos de la dinámica el beneficio no puede ser exigible.

Todas las promociones y el uso de éstas son de carácter personal, e intransferible; Naby 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 de los Contratos de prestación de servicios, y además del Aviso de Privacidad de Naby.

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 Naby, será considerado como fraude, será descalificado y Naby podrá presentar cargos contra este. Para validar los datos del titular de la línea telefónica es necesario que otorguen a Naby sus datos reales y toda la información que les sea requerida.

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.

Términos y condiciones

“Llamadas y sms incluidos”

Datos topados

El uso del servicio de Telefonía Naby es para uso personal y no comercial, si cuentas con un plan tarifario que incluye el uso de datos nacionales, y/o minutos, y/o SMS ilimitados, en relación a los datos, navegarás con el mayor ancho de banda disponible (en función de la tecnología instalada en la zona de cobertura donde te encuentres y de la concentración de tráfico principalmente), hasta llegar a una cuota de megabytes (MB) o gigabytes (GB) determinada por la oferta comercial del plan tarifario o de datos que tengas contratado; para los minutos y SMS ilimitados podrás realizar llamadas y SMS hasta llegar a la cuota establecida del plan tarifario con el que cuentes y el cual se encuentra registrado en el IFT; si la actividad de la línea es inusual, Naby podrá suspender o cancelar unilateralmente el servicio después de notificar al usuario.

Los + Planes BÁSICO I y BÁSICO II son para consumo de datos nacional y en roaming internacional, cursados en una red de EUA y Canadá; al finalizar la cuota de datos el cliente podrá contratar un paquete de consumo excedente a través del portal cautivo. De los datos incluidos los consumos en roaming internacional están topados a un máximo de 5000 MB; las redes sociales serán descontadas dentro del consumo de datos incluidos en el plan; los usuarios podrán navegar gratuitamente hasta 500 MB en la URL de servicio a Clientes de Naby. El Plan cuenta con 1500 minutos de tráfico de voz saliente bajo las siguientes características: Voz Saliente Nacional con destino nacional, Voz Saliente en Roaming Internacional con origen en red en EUA y Canadá y destino a una red de México, EUA y Canadá; LDI en voz con destino

EUA y Canadá, no aplica para servicios de Tarificación adicional; el límite máximo de Tráfico de Voz en Roaming Internacional es de 750 minutos de los cuales serán descontados tanto en llamadas salientes con destino red en México, EUA o Canadá como voz entrante Internacional recibida en una red en EUA y Canadá; 500 SMS salientes bajo las siguientes características: SMS saliente nacional con destino nacional, SMS saliente en roaming Internacional con origen en una red de EUA y Canadá y destino a una red en Red en México, EUA y Canadá. No aplica para servicios de tarificación adicional; El límite máximo de tráfico de SMS en roaming internacional es de 250 minutos incluyendo los siguientes consumos: SMS saliente en Roaming Internacional con origen en una red en EUA y Canadá con destino a una red en México, EUA o en Canadá. Estos planes se pueden consultar en https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

Los Planes “Más x Menos: 1, 3, 6 y 12 MESES ILIMITADOS” son para consumo de datos nacional y en roaming internacional cursados en una red de EUA y Canadá. Al finalizar la cuota de datos el cliente podrá contratar un paquete de consumo excedente a través del portal cautivo; de los datos incluidos, los consumos en roaming internacional están topados a un máximo de 5000 MB. Incluye 20000 MB a máxima velocidad y 20 MB de consumo excedente nacional a una velocidad reducida de 512 kbps. Las redes sociales serán descontadas dentro del consumo de datos incluidos en el plan; los usuarios podrán navegar gratuitamente hasta 500 MB en la URL de servicio a Clientes de Naby; no se permite que los datos sean compartidos con otros dispositivos. Estos planes incluyen 1500 minutos de tráfico de voz saliente bajo las siguientes características: Voz Saliente Nacional con destino nacional, Voz Saliente en Roaming Internacional con origen en red en EUA y Canadá y destino a una red de México, EUA y Canadá, LDI en voz con destino EUA y Canadá. No aplica para servicios de Tarificación adicional; el límite Máximo de Tráfico de Voz en Roaming Internacional es de 750 minutos de los cuales serán descontados tanto en llamadas salientes con destino red en México, EUA Canadá como en Voz entrante Internacional recibida en una red en EUA y Canadá. Estos planes cuentan con 1000 SMS salientes bajo las siguientes características: SMS saliente nacional con destino nacional, SMS saliente en roaming Internacional con origen en una red de EUA y Canadá y destino a una red en Red en México, EUA y Canadá. No aplica para servicios de tarificación adicional. El límite máximo de tráfico de SMS en roaming internacional es de 500 minutos incluyendo los siguientes consumos: SMS saliente en roaming Internacional con origen en una red en EUA y Canadá con destino a una red en México, EUA o en Canadá. Estos planes se pueden consultar en https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

Política de uso justo

Los datos ilimitados asociados a los Planes naby Plus permiten al usuario navegar libremente en cualquier App y destino con la mayor velocidad de transferencia disponible. Sin embargo, en caso de que durante el mismo mes de servicio el usuario alcance los 20 GB establecidos en el plan de navegación, se aplicará una política de uso justo que reducirá la velocidad de transferencia a 512 Kbps. Este ajuste de velocidad no implica ninguna restricción para poder acceder a las distintas aplicaciones, ya que cuentas con 20 GB adicionales, para seguir navegando con velocidad limitada a 512 Kbps. Para cualquier pregunta referente a nuestros planes y/o promociones, visita la página del Instituto Federal de Telecomunicaciones o bien la página de internet de Naby.

El servicio sólo será prestado para el uso estrictamente personal, por lo que el usuario de manera enunciativa, más no limitativa, no podrá:

1. Utiliza el servicio para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.
2. Utilizar el servicio para fines de comercio, cederlos, revenderlos total o parcialmente, así como obtener cualquier lucro por la venta o reventa del servicio a cualquier tercero.
3. Utilizar el servicio para telefonía pública y casetas telefónicas.
4. Enviar mensajes de manera masiva y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento de la red del Proveedor o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso.
5. Utilizar el servicio de modo tal que degrade y/o afecte la red de la Concesionaria, o degraden y/o afecten la prestación de los servicios de otros usuarios.
6. Operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio.
7. Hacer uso anómalo del servicio, incluyendo la estancia permanente en Roaming y/o de usuario visitante en redes de otros operadores.
8. Hacer buen uso de la red y ser el único responsable de dicho uso.