

## POLÍTICA DE GARANTÍA, DEVOLUCIÓN, REPOSICIÓN, BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.

LA PRESENTE POLÍTICA DE GARANTÍA, DEVOLUCIÓN, REPOSICIÓN, BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN ESTABLECE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA TODOS LOS USUARIOS QUE CONTRATAN LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA E INTERNET MÓVIL DE "BROMOVIL®".

"BROMOVIL®" con el objetivo de proteger y respetar los derechos de los usuarios que contratan y adquieren los diferentes paquetes ofertados, pone a su entera disposición la presente política, haciendo del conocimiento del usuario que para ejercer cualquiera de los derechos señalados en el presente documento, será estrictamente de carácter personal e intransferible.

Los términos y condiciones establecidos en la política, se sujetan a los contratos de adhesión de acuerdo a la modalidad contratada por el usuario y se encuentran disponibles para su consulta en los siguientes enlaces en el sitio web oficial de "BROMOVIL®":

### Contrato de prestación de servicios Prepago:

[https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/bromovil.appspot.com/o/%22lading\\_footer%22%2FBrocomunicaciones%20Moviles%2C%20S.A.P.I.%20de%20C.V.!!Bromovil%20503-2023%20\(1\).pdf?alt=media&token=5e2cda54-5155-49fa-97e5-39fd8368a7f6](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/bromovil.appspot.com/o/%22lading_footer%22%2FBrocomunicaciones%20Moviles%2C%20S.A.P.I.%20de%20C.V.!!Bromovil%20503-2023%20(1).pdf?alt=media&token=5e2cda54-5155-49fa-97e5-39fd8368a7f6).

### Contrato de prestación de servicios de Internet Móvil:

[https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/bromovil.appspot.com/o/%22lading\\_footer%22%2FContrato%20internet%20movil.pdf?alt=media&token=51bfe7a4-0e03-4caf-8879-4f8fc7486ded](https://firebasestorage.googleapis.com/v0/b/bromovil.appspot.com/o/%22lading_footer%22%2FContrato%20internet%20movil.pdf?alt=media&token=51bfe7a4-0e03-4caf-8879-4f8fc7486ded).

### GARANTÍA DEL EQUIPO MÓVIL ADQUIRIDO.

El usuario que haya adquirido su equipo móvil a través del sitio web oficial de "BROMOVIL®" con algún daño o defecto de fabricación, deberá realizar su reporte a "BROMOVIL®" para hacer válida la garantía, de acuerdo a lo siguiente:

1. El usuario se comunicará directamente con "BROMOVIL®" por vía telefónica al área de Atención a Clientes al número 55 7005 8695 de lunes a viernes en un horario de 07:00 a.m. a 11:00 p.m., o enviando su solicitud al correo electrónico: soporte@bromovil.com.
2. Indicará la falla o el daño del equipo móvil.
3. Proporcionará sus datos personales para que "BROMOVIL®" lleve un seguimiento del reporte y autenticar la identidad del usuario que solicitó la garantía.
4. Proporcionar las características del equipo móvil.
5. El usuario debe enviar por paquetería el equipo móvil en las mismas condiciones en las que se entregó en el domicilio, incluyendo su empaque original y accesorios.

El usuario debe cumplir con todas las condiciones para que sea válida la garantía:

1. El usuario titular debe solicitar la garantía.
2. La solicitud se haya generado dentro del tiempo de garantía del equipo (un año a partir de la adquisición del equipo).
3. El equipo móvil no deberá contar con ningún tipo de rastro de uso o manipulación, daños externos o internos por una mala instalación como: rastros de agua o humedad, rayones o cortes.

Los equipos móviles ordenados a través del Sitio Web Oficial de "BROMOVIL®" están cubiertos por la garantía del fabricante por el plazo de un año a partir de la adquisición del equipo móvil. Esta garantía solo cubre los defectos de fábrica, no será válida la garantía si el usuario ocasiona algún daño al equipo, caída o raspadura.

"BROMOVIL®" determinará si se aprueba la garantía cuando confirme que el fallo del equipo es por un defecto de fabricación, una vez aprobada la garantía cumpliendo con las condiciones anteriores, "BROMOVIL®" mandará un nuevo equipo móvil sin costo alguno, a excepción de los gastos de envío.

### DEVOLUCIÓN DEL PAQUETE CONTRATADO.

El usuario que solicite la devolución del monto del paquete contratado deberá cumplir con los siguientes requisitos para la solicitud correspondiente:

1. Haber realizado la compra de la TARJETA SIM o eSIM (tarjeta SIM virtual) y el paquete contratado a través del Sitio Web o en los puntos de venta autorizados.
2. Haber activado el servicio de BROMOVIL®; entendiéndose que el usuario instaló en su equipo móvil la TARJETA SIM o eSIM, para activar la red.
3. Estar dentro de las 24 horas de haber activado la TARJETA SIM o eSIM.

Una vez cubierto dichos requisitos, el usuario debe seguir el procedimiento que a continuación se establece:

1. El usuario debe solicitar la devolución del monto del paquete contratado comunicándose al área de Atención a Clientes al número 55 7005 8695 de lunes a viernes en un horario de 07:00 a.m. a 11:00 p.m., o enviando su solicitud al correo electrónico soporte@bromovil.com.
2. El usuario debe proporcionar al Área de atención a clientes el número ICC que viene escrito en la "TARJETA SIM" o la "eSIM" (número de serie de 19 dígitos), así como exponer la causa o inconformidad de dicho paquete.
3. Proporcionar sus datos bancarios para que "BROMOVIL®"

haga la devolución del monto del paquete que haya adquirido el usuario. (En caso de haber sido procedente la solicitud).

"BROMOVIL®" se pondrá en contacto con el usuario si es necesario, en el supuesto de que requiera información adicional para proceder con la devolución, en caso de ser aprobado, "BROMOVIL®" realizará la devolución del monto pagado por el usuario del paquete que contrató en un plazo de 10 días hábiles, contando a partir de que se haya generado el reporte por el usuario.

Asimismo, la devolución es exclusivamente por el monto del paquete contratado y/o recarga realizada y aplica cuando el usuario tenga problemas y/o fallas de la red aún cuando este haya seguido todos los pasos del área de Atención a Clientes con respecto a las configuraciones de su equipo móvil, BROMOVIL determinará si es procedente o no la devolución.

En los casos siguientes no es aplicable la devolución al usuario:

1. El costo del envío de la "TARJETA SIM";
2. En caso de que el usuario solicite la devolución posterior a las 24 horas de activación del paquete contratado.
3. Que el usuario no pueda hacer uso del servicio de telefonía por consecuencia del uso de un equipo móvil que no sea compatible con la BANDA 28, no se encuentre debidamente homologado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y Altas Redes para su correcto funcionamiento y que haya sido fabricado en el extranjero y no se encuentre adaptado para México y la red de "BROMOVIL®".

### REPOSICIÓN DE LA "TARJETA SIM" O "eSIM".

En caso de que el usuario detecte algún daño o falla que derive por defecto de fábrica de la TARJETA SIM o eSIM, deberá contactarse con "BROMOVIL®" cumpliendo con las siguientes condiciones:

1. Que tenga línea activa o en activación con "BROMOVIL®".
2. Haber adquirido el usuario de manera presencial, vía telefónica, o a través del sitio web oficial, una o varias "TARJETAS SIM" o "eSIM" (tarjetas virtuales) con los paquetes de telefonía móvil de su preferencia.
3. El usuario deberá contar con el equipo de telefonía móvil que sea compatible para hacer uso del servicio previa instalación de las "TARJETAS SIM" o "eSIM".
4. Deberá el usuario demostrar la falla o daño de la "TARJETA SIM" o "eSIM", adjuntando evidencia, tales como: fotos y videos si se requiere por parte de "BROMOVIL®".

Si el usuario no realiza el reporte dentro de las 24 horas después de activar la TARJETA SIM o la "eSIM" para indicar las fallas y solicitar la

reposición, "BROMOVIL®" no se hará responsable de dicha omisión y no será válida la reposición.

Una vez que se hayan cumplido los requisitos anteriores, "BROMOVIL®" entregará una nueva TARJETA SIM o eSIM sin costo alguno dentro del plazo de 10 a 15 días hábiles a partir del reporte del usuario.

### BONIFICACIÓN Y COMPENSACIÓN.

"BROMOVIL®" compensará la parte proporcional del servicio o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar al usuario, emitiendo una bonificación de al menos el 20% (veinte por ciento) del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones, en los siguientes casos:

1. Cuando "BROMOVIL®" no le preste el servicio de conformidad a lo contratado al usuario.
2. Cuando la prestación del servicio sea deficiente, no se preste o proporcione por causas imputables a "BROMOVIL®", en términos del Contrato de Adhesión.
3. Cuando se encuentre implícito en la publicidad de "BROMOVIL®".
4. En casos fortuitos o de fuerza mayor en la que se dejó de prestar el servicio por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte emitido por el usuario, compensando proporcionalmente de conformidad con el tiempo en que se dejó de brindar el servicio.
5. Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio por más de 24 horas consecutivas, "BROMOVIL®" dejará de cobrar al usuario la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar.
6. Cuando "BROMOVIL®" realice cargos indebidos.

A partir de que "BROMOVIL®" reciba la llamada por parte del usuario para reportar las fallas y/o interrupciones en el servicio, "BROMOVIL®" procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para su reparación. En caso de que sea procedente, "BROMOVIL®" se obliga a bonificar y/o compensar al usuario de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Adhesión a la que se encuentre suscrito el usuario con "BROMOVIL®".

Cuando los servicios de "BROMOVIL®" se interrumpan de manera general por causas imputables exclusivamente a éste, será cuando se compense a los usuarios la parte proporcional correspondiente a los servicios que se dejaron de prestar.

"BROMOVIL®" no se hace responsable y no bonificará o compensará por las fallas relacionadas y derivadas del equipo de telefonía móvil o de las "TARJETAS SIM" o "eSIM" al no cumplir con los requisitos para la adquisición, activación e instalación conforme a las especificaciones, requisitos y procedimientos establecidos por "BROMOVIL®".

No aplica la bonificación y compensación, si el equipo móvil del usuario no sea compatible con la BANDA 28, no se encuentre debidamente homologado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y Altas Redes para su correcto funcionamiento o haya sido fabricado en el extranjero y no se encuentre adaptado para México, "BROMOVIL®" no se hará responsable y no podrá brindar el servicio de telefonía.

#### **RECLAMACIONES.**

Las reclamaciones deberán ser presentadas por el usuario durante el plazo de los 2 meses siguientes, contando desde el día de la adquisición del equipo móvil o la "TARJETA SIM" o "eSIM", para lo cual "BROMOVIL®" deberá satisfacer dichas reclamaciones de ser acreditadas conforme a la Ley dentro de un plazo de 15 días hábiles, a partir de la reclamación del usuario. "BROMOVIL®" podrá negarse a satisfacer dicha reclamación, cuando sea extemporánea, se haya usado en condiciones distintas a las recomendadas o propias de su naturaleza o si ha sufrido un deterioro irreparable y grave por causas imputables al usuario.

#### **COBROS INDEBIDOS O PAGOS EN EXCESO.**

En caso de que el usuario efectúe el pago de un monto mayor al establecido por la adquisición del servicio de telefonía e internet móvil contratado (cobro excedente) o se le haya generado cobros que no se encuentren dentro del servicio contratado (cobro indebido); "BROMOVIL®" deberá devolver la cantidad dentro del plazo de 5 días hábiles siguientes a la reclamación presentada, en caso de que no se realice la devolución por parte de "BROMOVIL®", deberá devolver la cantidad, incluyendo los intereses, así como la sanción correspondiente.

El usuario tendrá un plazo máximo de un año contado a partir del día en que se efectúe el pago indebido o el cobro en exceso de los servicios contratados, para interponer la reclamación correspondiente y solicitar la devolución del mismo.

#### **COMPRA DE LOS PRODUCTOS "BROMOVIL®" EN PLATAFORMAS DIGITALES EXTERNAS AL SITIO WEB OFICIAL.**

Cuando el usuario adquiera los productos "BROMOVIL®" (en lo sucesivo, TARJETAS SIM, e-SIM, equipos móviles o cualquier otro servicio adquirido que sea comercializado por "BROMOVIL®") en plataformas digitales externas al sitio web oficial: [www.bromovil.com](http://www.bromovil.com), "BROMOVIL®" se sujetará a los términos y condiciones de uso de dichas plataformas digitales, entendiendo por éstas, las que se dedican a proporcionar servicios a los usuarios y tienen sus propias políticas, por lo que, "BROMOVIL®" se registrará bajo las normas y linea-

mientos para garantizar una mejor fiabilidad y eficacia en los servicios ofrecidos y siempre y cuando mantenga en venta los productos "BROMOVIL®" a través de dichas plataformas digitales para que el usuario pueda adquirirlos con facilidad.