

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

**WAL-MART INNOVACIÓN, S. DE R.L. DE C.V.**  
**BAIT**



## **I. QUIÉNES SOMOS**

bait es el nuevo servicio de telefonía e internet de Walmart que tiene el objetivo de facilitar a las familias mexicanas el acceso a estar conectados con sus seres queridos y el mundo que los rodea a un precio bajo.

## **II. PROPÓSITO**

En bait creemos que cualquier persona debería poder comunicarse y conectarse con sus seres queridos y lo que pasa en el mundo que los rodea; por eso, facilitamos el acceso a telefonía e Internet para que las personas que lo deseen y necesiten, puedan lograrlo.

## **III. PROMESA**

Ofrecer un servicio de Internet y telefonía con excelente cobertura, recepción y velocidad de navegación al precio más bajo del mercado que, además, se distinguirá por dar beneficios adicionales por ser un cliente que compra recurrentemente en las tiendas de la familia Walmart y ante cualquier problema que presente se le brinda la atención necesaria.

## **IV. VALORES**

Para estar en línea con la forma de trabajo de Walmart de México y Centroamérica trabajamos bajo los mismos pilares:

- Respeto por las personas.
- Cliente en el centro de las decisiones.
- Integridad.
- Búsqueda de la excelencia.

## **V. FINALIDAD DEL CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

El Presente Código de Prácticas Comerciales tiene con finalidad ser guía a todos nuestros usuarios respecto a cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios de telecomunicaciones que de tiempo en tiempo ofrece bait al público consumidor.

## **VI. DERECHOS DE PROPIEDAD**

Las marcas y demás derechos de propiedad industrial de bait que se encuentren debidamente registradas o bien, se encuentren en proceso de registro ante el Instituto Mexicano de Propiedad Intelectual, no podrán ser utilizadas por el Cliente sin el consentimiento previo y por escrito de bait. En ese sentido, no podrán utilizarse las marcas en relación con ningún producto o servicio que no pertenezca a bait, ni en ninguna forma que fuera susceptible de causar confusión entre los usuarios o que pueda menoscabar o desacreditar a bait.

## **VII. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Los servicios de telecomunicaciones que son ofrecidos por bait son los que se encuentran autorizados bajo el amparo del Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante, "Instituto").



Asimismo, bait opera como un Operador Móvil Virtual (en adelante, “OMV”), es decir, hace uso de la red de un operador de red mayorista con el fin de ofrecer servicios móviles. En ese sentido, la calidad de los mismos se encuentra sujeta a las condiciones y características que el operador de red mayorista tenga respecto a su propia red.

## VIII. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Todos los servicios que ofrece bait se encuentran registrados y autorizados por el Instituto, los cuales podrán ser consultados en la siguiente página de Internet [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/)

Así también, los servicios que actualmente se encuentran disponibles al Cliente, son los siguientes:

- Servicio de telefonía, SMS y datos móviles en modalidades pospago y prepago y el Servicio de Internet en casa a través de las bandas de frecuencia del operador móvil, (en conjunto, “**Servicios de Telecomunicaciones**”).
- Servicios de telefonía, SMS y datos móviles Empresariales, (en adelante, “**Servicios Empresariales**”). (en su conjunto, “**Servicios**”).

Los servicios anteriormente descritos podrán cambiar o incrementar de tiempo en tiempo y podrán ser vistos a través de nuestros medios de publicidad o a través de la página del Instituto.

Respecto a los Servicios de Telecomunicaciones los mismos se ofertan conforme a la *Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012)* (en adelante, “**NOM-184**”) y los contratos de adhesión autorizados y registrados ante el Instituto y la Procuraduría Federal del Consumidor, podrán ser consultados en: <https://rcal.profeco.gob.mx/Consulta.jsp>.

Por lo que hace a los Servicios Empresariales, si bien se ofertan bajo ciertos términos y condiciones señalados en la NOM-184, también lo es que, por la naturaleza del servicio, las condiciones contractuales cambiarán dependiendo del giro comercial, capacidad y necesidades de las empresas y/o corporaciones, toda vez que los mismos no encuadran en la definición establecida en el artículo 2° de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

## IX. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En términos de la NOM-184, el contrato de adhesión es el documento elaborado unilateralmente por bait para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o prestación de los Servicios de Telecomunicaciones. En ese sentido bait celebrará con cada Cliente un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones (en adelante, “**Contrato**”), el cual contendrá los términos y condiciones conforme a los cuales se prestarán los Servicios de Telecomunicaciones.

Las condiciones contractuales son las que señala la NOM-184 y las mismas podrán cambiar de tiempo en tiempo, dando aviso a los Clientes en los términos y condiciones establecidos en dicha Norma.

Por otro lado, bait podrá modificar el Contrato en cumplimiento a cualquier disposición legal aplicable o resolución emitida por una autoridad competente.

El presente Código de Prácticas Comerciales solo es de carácter informativo y no contiene obligaciones diversas a las establecidas en los Contratos firmados por los Clientes.



## **X. USO DE LOS SERVICIOS**

El Cliente reconoce y acepta que la contratación de los Servicios de Telecomunicaciones es única y exclusivamente para un uso comercial, a menos que el Cliente haya contratado Servicios Empresariales.

Por otro lado, todas las tarifas registradas ante el Instituto cuentan con términos y condiciones que el Cliente puede ver en la siguiente página [www.mibait.com](http://www.mibait.com). Asimismo, las velocidades de transmisión y políticas de uso de los mismos se podrán consultar en la Política de Uso Justo en la siguiente liga <https://mibait.com/PUJ.html>

En el supuesto de que bait detecte que el Cliente utiliza los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones y cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios o en contravención a lo establecido en el Contrato, bait podrá limitar, suspender y/o cancelar los Servicios sin dar aviso previo al cliente, así como tomar las medidas legales correspondientes.

## **XI. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS**

bait pone a disposición los siguientes canales de contratación de nuestros servicios:

### Servicios de Telecomunicaciones

- En cualquier sucursal de Grupo Wal-Mart (Bodega Aurrera, Bodega Aurrera Express, Walmart Supercenter, Superama y SAM'S Club) las cuales se pueden consultar en la siguiente liga: <https://mibait.com/>
- A través de la aplicación **MiBait**. La cual puede ser descargada en Android o IOS.
- Mediante la página web de bait que es: <https://mibait.com/>

### Servicios Empresariales

Los Servicios Empresariales podrán ser solicitados a través de los medios físicos y electrónicos que de tiempo en tiempo emita bait a sus clientes.

Las direcciones y

### **a) Documentación**

#### Servicios de Telecomunicaciones en modalidad prepago

Para estos servicios, el Cliente no necesitará proporcionar información alguna ya que, por la naturaleza del servicio, solamente necesitará tener un equipo móvil que sea utilizable para hacer uso de la red de bait.

En caso de que el usuario realice recargas a través de la página web o bien, mediante la aplicación, se le solicitará la información que es necesaria para la utilización del servicio, los cuales son:

- Número móvil de bait.
- Nombre del cliente
- Correo electrónico.
- Tarjeta de Crédito (TDC)
- Dirección o domicilio



- Aceptar términos y condiciones
- El cliente tiene la opción de dejar su recarga de manera recurrente con cargo a la TDC con la que se hizo el cargo de la recarga

#### Servicios de Telecomunicaciones en modalidad pospago y Servicios Empresariales

Para la modalidad de pospago y toda vez que la naturaleza del mismo exige diversas condiciones para su contratación, bait requerirá del Cliente la siguiente información:

##### Tratándose de personas físicas:

- Identificación oficial;
- Comprobante de domicilio;
- TDC o Débito en caso de que el Cliente requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC o Tarjeta de Débito y,
- Forma de Pago Transferencia, Depósito o Efectivo.

##### Tratándose de personas morales:

- Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad correspondiente;
- Original de Formato de Autorización de Investigación Crediticia según la empresa;
- Copia del Poder Notarial con facultades para actos de administración suficientes para obligar a la empresa.
- Copia de identificación oficial del Representante Legal;
- Copia del comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 3 meses) y;
- Copia de la cédula de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes.

##### Documentación de Portabilidad:

La documentación que determinen las Reglas de Potabilidad emitidas por el Instituto y se encuentren vigentes al momento de su aplicación.

## **XII. TARIFAS Y CARGOS**

Como contraprestación por los Servicios, el Cliente deberá pagar a bait las tarifas que se encuentren vigentes que se encuentran disponibles para su consulta en la página web del Instituto en el siguiente link [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/).

No obstante, bait podrá cambiar de tiempo en tiempo las tarifas registradas ante el Instituto, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables.

## **XIII. FACTURACIÓN, ESTADOS DE CUENTA Y COBRANZA**

### **Estados de Cuenta**

El estado de cuenta y/o factura reflejará todos los Servicios que el Cliente haya contratado, la cual será realizada con posterioridad a la utilización del servicio de telecomunicaciones prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio de telecomunicaciones o de determinados conceptos.

Asimismo, el estado de cuenta y/o factura contendrá de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados, por lo menos de manera mensual y se dará a través del medio que haya solicitado el Cliente, dentro de los 10 (diez) días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.



Para el esquema de prepago, la entrega de estado de cuenta es a solicitud del Cliente.

#### Facturación

La factura contendrá la fecha de corte, la fecha límite en la que se debe realizar el pago, así como los lugares en los que puede efectuarse dicho pago y los números de cuenta o referencia con que pueden efectuarse.

En el caso de que el Cliente haya contratado Servicios adicionales al servicio de telecomunicaciones originalmente contratado, bait desglosará los conceptos de cada uno de los servicios en la factura.

Para el caso del Servicio en modalidad de Pospago y Empresariales, el estado de cuenta y/o factura se debe enviará al Cliente de manera automática.

#### Tasación

El cobro del Servicio se realizará de manera mensual por Servicio en caso de Servicios de Telecomunicaciones en modalidad pospago y Servicios Empresariales.

#### Pagos

Los pagos podrán realizarse a través de los siguientes medios:

- Cargo a tarjeta de crédito domiciliado, transferencia, deposito o cheque.
- A través de la cuenta bancaria establecida en el Contrato y/o Anexos respectivos.

#### Garantías

A efecto de garantizar el pago de las contraprestaciones a que tenga derecho por la prestación de los Servicios, bait podrá solicitar al Cliente al momento de la firma del Contrato, que firme un pagaré que garantice el o los equipos instalados para la prestación de los Servicios contratados, así como los adeudos de los Servicios contratados. En ningún caso este pagaré generará intereses al Cliente, y bait podrá ejecutar judicialmente este instrumento, a efecto de cubrir el saldo vencido o deuda del Cliente.

#### Descuentos y promociones

bait podrá ofrecer promociones, bonificaciones o descuentos a los Clientes, las cuales se ofrecen conforme a los mismos términos y condiciones a los Clientes que se encuentren en igualdad de circunstancias y en la misma zona geográfica.

Las tarifas registradas ante el Instituto son la base de las promociones, bonificaciones y descuentos que realice bait que, en ningún caso se ofertará alguna tarifa que no se encuentre debidamente registrada.

### **XIV. INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los Servicios se activarán al momento de que la SIM sea insertada en el equipo terminal móvil que tenga las características y condiciones adecuadas para hacer uso de los servicios de telecomunicaciones de bait.



Asimismo, para la activación del servicio de Internet en Casa, se deberá de atender a lo que señala el Instructivo de Instalación, el cual podrá observarse en el siguiente enlace: <https://mibait.com/internet-en-casa.html>

#### **Modificación de los Servicios**

En cualquier tiempo el Cliente podrá solicitar la modificación de los Servicios originalmente contratados, siempre y cuando el Contrato no se establezca una cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

En todo caso, el Cliente se obliga a cubrir con el saldo pendiente que se encuentre vigente al momento de la solicitud de la modificación respectiva.

En caso de el Cliente haya sujetado su servicio a un plan con Equipo Terminal, el mismo deberá cubrir con las mensualidades en su totalidad a menos que exista una oferta, promoción o tarifa que permita el cambio junto con el plan del equipo terminal vigente.

#### **Cambio de Domicilio**

Para el caso del servicio Internet en Casa, el Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio siempre y cuando exista viabilidad técnica para dicho efecto, bastando para que esto suceda, que el Cliente se comunique al 800-288-2248 o desde su línea bait al \*282, para que se realice la gestión necesaria. En ese sentido, el Cliente se obliga a pagar la tarifa por concepto de cambio de domicilio si es que la misma se encuentra registrada y vigente.

#### **Reconexión de los Servicios**

En el supuesto que bait haya suspendido el Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Cliente o por cualquier actividad que haya realizado el Cliente en contra de las Políticas de Uso Justo del Servicio, este se obliga a pagar la tarifa de reconexión de Servicios que bait tenga registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por concepto de reconexión de Servicios. Respecto de lo anteriormente comentado, se llevará a cabo el siguiente procedimiento:

- a) Una vez que el Cliente realice el pago correspondiente por lo que hace a la tarifa de reconexión, haya liquidado el adeudo y/o haya cesado a cualquier actividad señalada en las Políticas de Uso Justo, inmediatamente el Cliente podrá solicitar en una de las sucursales de Atención al Cliente o a través de una llamada telefónica al al 800-288-2248 o desde su línea bait al \*282 para la reconexión respectiva.
- b) Una vez verificado el pago, se realizará la reconexión del Servicio suspendido de forma automática, en un plazo no mayor a los 2 días hábiles siguientes.

### **XV. NIVELES DE CALIDAD**

bait tiene un compromiso con sus Clientes y con las ofertas que promueve a su público consumidor. Por lo que la calidad en el servicio será la más alta que se encuentre en el momento de que se encuentre utilizando cualquiera de los Servicios de bait.

En ese sentido, bait cumplirá con todos y cada uno de los estándares señalados en la normatividad aplicable a la calidad de los servicios emitida por el Instituto, así como también, se dará cualquier tipo de atención en caso de fallas o intermitencias. Para lo cual, se podrá consultar en <https://mibait.com/> o bien, a través del siguiente número telefónico **al 800-288-2248 o desde su línea Bait al \*282.**

Por otro lado, y toda vez que nadie se encuentra exento de eventos naturales o del hombre, pueden existir momentos en donde el servicio se puede ver afectado por lo siguiente:

- catástrofes naturales.



- Saturación en la red por conglomeraciones masivas.
- Mantenimiento de la red, adecuaciones y/o mejoras.
- Marchas, protestas u otra actividad del hombre que llegue a afectar la infraestructura de la red, entre otros.

Para dichos efectos, se dará aviso a los Clientes respecto a las fallas y se dará atención de inmediato para la solución de las fallas respectivas.

## **XVI. ATENCIÓN A CLIENTES**

Los Clientes del Servicio pueden ponerse en contacto con bait a través de los siguientes medios:

Correo electrónico: [sopORTE@mibait.com](mailto:sopORTE@mibait.com)

Teléfono: 800-288-2248 o desde su línea bait \*282

Nuestro Centro de Atención a Clientes se encuentra disponible en caso de que exista alguna circunstancia imprevista, aclaración, sugerencia, reparación o queja las 24 horas del día los 365 días del año.

## **XVII. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y REPORTE DE FALLAS**

En el supuesto de que existan fallas o interrupciones en la prestación de los Servicios, el Cliente podrá reportarlas a través de los medios de Atención a Clientes o a través del siguiente correo electrónico [sopORTE@mibait.com](mailto:sopORTE@mibait.com), o el siguiente número 800-288-2248 o desde su línea bait \*282 informando el tipo de falla que se presenta.

## **XVIII. BONIFICACIÓN**

Los descuentos y bonificaciones para el caso de fallas o suspensión en los Servicios se encuentran incluidos en el Contrato, así como en la normatividad aplicable los cuales no serán mayores al 20% del servicio interrumpido

## **XIX. POLÍTICA DE CANCELACIÓN**

La cancelación de los Servicios está sujeta a los términos y condiciones establecidos para tales efectos en el Contrato y dependiendo del servicio de telecomunicaciones contratado.

## **XX. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Todo lo relativo a la interpretación, ejecución o cumplimiento de los Contratos celebrados entre bait y sus Clientes, se regirá expresamente conforme a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de la Ciudad de México, así como a las leyes aplicables de la República Mexicana, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que les pueda corresponder debido a sus domicilios presentes o futuros.

Por otro lado, el Cliente previo a acudir ante los Tribunales, puede llevar a cabo el procedimiento de conciliación ante la Procuraduría Federal del Consumidor como para la atención de conflictos derivados del Contrato o de la prestación del Servicio.

