TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO

LÍDER EN PREPAGO S.A. DE C.V. — Marca Comercial: BIENCEL

1. GENERALIDADES

Los presentes Términos y Condiciones (en adelante, "T&C") regulan la contratación y uso de los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por Líder en Prepago S.A. de C.V., empresa que opera bajo la marca comercial BIENCEL, con sujeción a las disposiciones establecidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y demás normatividad aplicable en México.

La contratación de cualquiera de los Productos o Planes ofrecidos, así como la participación en cualquier Promoción, implica la aceptación plena e incondicional de los presentes T&C por parte del Usuario Final.

2. DEFINICIONES

Usuario Final: Persona física o moral que contrata y/o utiliza los servicios de BIENCEL.

Producto / Plan: Paquete de servicios de telecomunicaciones contratado, que puede incluir datos, voz y SMS.

Ciclo Individual: Período de vigencia de los servicios incluidos en cada Producto, conforme a las condiciones específicas de cada Plan.

Cuota de Datos: Volumen de datos asignado al Usuario Final por Ciclo Individual para consumo en territorio nacional.

Roaming Internacional: Servicio de itinerancia que permite el uso de datos, voz y SMS en redes de EUA y Canadá, sujeto a los límites establecidos en cada Plan.

RRSS: Redes Sociales. Tráfico generado por aplicaciones como WhatsApp, Telegram, Messenger, Facebook, Instagram, Snapchat y X, según el Plan contratado.

Red Altán: Red de acceso mayorista a través de la cual se prestan los servicios de conectividad móvil.

Promoción: Beneficio adicional, temporal y no permanente (bono de datos, minutos, SMS, descuento, vigencia extra u otro) que BIENCEL otorga sujeto a las condiciones particulares de cada campaña.

Portabilidad: Proceso regulado por el IFT mediante el cual el Usuario Final conserva su número telefónico al cambiar de proveedor de servicios móviles.

Proveedor Donador: Compañía que prestaba el servicio móvil al número del Usuario Final antes de la Portabilidad.

Bono de Portabilidad: Promoción otorgada a los Usuarios Finales que porten su número a BIENCEL y cumplan los requisitos de elegibilidad de la sección 8.

3. PLANES Y SERVICIOS DISPONIBLES

BIENCEL ofrece distintos Planes prepago con diferentes características de datos, voz, SMS y Roaming Internacional. Las condiciones específicas, tarifas, volúmenes y vigencia de cada Plan se encuentran detalladas en las fichas técnicas individuales de cada Producto, mismas que forman parte integral de los presentes T&C y están disponibles en los puntos de venta y canales oficiales de BIENCEL.

Ante cualquier duda sobre las características de un Plan específico, el Usuario Final podrá consultar la ficha técnica correspondiente o contactar a los canales de atención de BIENCEL.

4. CONDICIONES GENERALES DE USO

1. Los servicios son de uso exclusivo en dispositivos móviles compatibles con la Red Altán, conforme a las especificaciones técnicas establecidas.

2. Los volúmenes de datos, voz y SMS asignados son por Ciclo Individual y no son acumulables al siguiente ciclo, salvo indicación expresa en las condiciones del Plan.
3. Al agotar la Cuota de Datos, el Usuario Final podrá: (i) contratar un nuevo Producto; (ii) contratar un Paquete de Consumo Excedente; o (iii) solicitar que se ejecute una acción configurada (suspensión, portal cautivo u otras).
4. La funcionalidad de compartición de datos (Hotspot / Tethering) está permitida en todos los Planes, sujeta a los volúmenes disponibles.
5. El tráfico de Redes Sociales incluido aplica únicamente para las aplicaciones señaladas en cada Plan. En territorio nacional y en Roaming Internacional, según las condiciones específicas del Plan contratado.
6. Los servicios de Roaming Internacional están disponibles en redes de EUA y Canadá hasta los límites establecidos en cada Plan.
7. No aplica para servicios de Tarificación Adicional (numeración 900, 800, servicios premium u otros de naturaleza similar).

5. TARIFAS Y FORMA DE PAGO

Las tarifas de los Planes son las señaladas en la ficha técnica de cada Producto y pueden estar sujetas a modificaciones, las cuales serán notificadas al Usuario Final con la anticipación establecida por la normatividad vigente. Los precios indicados incluyen el Impuesto al Valor Agregado (IVA) correspondiente, salvo indicación expresa en contrario.

BIENCEL opera bajo modalidad prepago, por lo que el Usuario Final deberá realizar el pago del Plan antes de la activación o renovación del servicio. El incumplimiento en el pago podrá resultar en la suspensión o cancelación del servicio.

6. VIGENCIA DE LOS SERVICIOS

La vigencia de cada Plan corresponde al Ciclo Individual definido en su ficha técnica. Los Planes mensuales tienen una vigencia de 720 horas (30 días) por Ciclo Individual. Los Planes anuales tienen una vigencia de 12 (doce) meses continuos con renovaciones automáticas de los volúmenes incluidos.

La validez de los saldos y servicios prepago es indefinida, sujeta a la existencia de saldo o Plan activo en la cuenta del Usuario Final.

7. PROMOCIONES Y BONIFICACIONES

Las Promociones que BIENCEL ofrezca se rigen por los presentes T&C y por las condiciones particulares de cada campaña (beneficio, vigencia de la campaña, Planes participantes, canales y requisitos), las cuales se publicarán en los canales oficiales de BIENCEL y forman parte integral de este documento. En caso de contradicción, prevalecerán las condiciones particulares de la Promoción.

1. Las Promociones son de carácter temporal y estarán vigentes únicamente durante el periodo publicado para cada campaña o hasta agotar existencias, lo que ocurra primero.
2. Salvo indicación expresa, las Promociones no son acumulables entre sí ni con otras ofertas, descuentos o bonificaciones vigentes.
3. Los beneficios promocionales son personales e intransferibles, no son canjeables por dinero en efectivo, saldo ni otros productos, y no generan derecho a reembolso.
4. Los volúmenes otorgados como bonificación tienen la vigencia indicada en cada Promoción; al vencer, no se acumulan ni se transfieren al siguiente Ciclo Individual.
5. Para recibir el beneficio, la línea deberá encontrarse activa, con Plan vigente y, en su caso, con el registro/vinculación de la línea exigido por la normatividad aplicable.

6. BIENCEL podrá negar, suspender o retirar cualquier beneficio promocional cuando detecte uso indebido, fraudulento, comercial no autorizado, reventa, o el uso de múltiples líneas para obtener el mismo beneficio de forma reiterada.
7. La terminación anticipada o modificación de una Promoción no afectará los beneficios ya otorgados a los Usuarios Finales que cumplieron los requisitos durante su vigencia.

8. PORTABILIDAD Y BONO DE PORTABILIDAD

8.1 Portabilidad

El Usuario Final podrá portar su número a BIENCEL conforme a las Reglas de Portabilidad Numérica emitidas por el IFT. El proceso es gratuito para el Usuario Final y requiere la entrega del NIP de portabilidad y la información solicitada por BIENCEL. La portabilidad se considerará concluida cuando el número quede activo en la red de BIENCEL.

8.2 Elegibilidad del Bono de Portabilidad

El Bono de Portabilidad aplica exclusivamente para números provenientes de un Proveedor Donador que preste sus servicios en una red distinta a la Red Altán, por ejemplo: Telcel, AT&T, Movistar, u otros proveedores cuya red de acceso no sea la Red Altán.

No son elegibles para el Bono de Portabilidad:

1. Los números provenientes de cualquier Operador Móvil Virtual (OMV) o proveedor que preste sus servicios sobre la Red Altán.
2. Los cambios de Plan, migraciones internas, reactivaciones o recuperaciones de números que ya eran clientes de BIENCEL.
3. Los números que hayan sido portados fuera de BIENCEL y regresen dentro de los 90 (noventa) días naturales siguientes.
4. Los números que ya hayan recibido un Bono de Portabilidad de BIENCEL con anterioridad.

La red de origen del número se determinará con base en la información del proceso oficial de portabilidad (Proveedor Donador registrado ante el IFT / Base de Datos Administrativa), la cual será definitiva para efectos de elegibilidad, con independencia de la marca comercial que el Usuario Final declare.

8.3 Condiciones del Bono de Portabilidad

1. El monto, tipo de beneficio (datos, minutos, SMS u otro) y vigencia del Bono de Portabilidad serán los publicados en las condiciones de la Promoción vigente al momento de solicitar la portabilidad.
2. El Bono se acreditará una vez concluida exitosamente la portabilidad y realizada la primera recarga o activación de Plan que, en su caso, establezca la Promoción.
3. El Bono es por número portado, no es acumulable con otras Promociones de bienvenida o activación salvo indicación expresa, y está sujeto a lo dispuesto en la sección 7.
4. Si el número es portado a otro proveedor antes de concluir la vigencia del Bono, el beneficio no consumido se perderá sin derecho a compensación.
5. BIENCEL podrá cancelar el Bono si se comprueba que el Usuario Final proporcionó información falsa o que el número no cumplía los requisitos de elegibilidad.

9. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

BIENCEL / Líder en Prepago S.A. de C.V. no será responsable por interrupciones del servicio derivadas de: (i) fallas en la Red Altán o en redes de terceros operadores; (ii) fenómenos naturales o causas de fuerza mayor; (iii) uso inadecuado del servicio por parte del Usuario; (iv) incompatibilidad del dispositivo del Usuario con la red.

La calidad del servicio de datos está sujeta a la disponibilidad de red, condiciones del entorno y capacidad técnica. Las velocidades anunciadas son referencias máximas teóricas.

10. PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

El tratamiento de los datos personales del Usuario Final se realizará conforme a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares (LFPDPPP) y demás normatividad aplicable. El Aviso de Privacidad integral se encuentra disponible en los puntos de venta y canales de atención de BIENCEL.

11. MODIFICACIONES A LOS T&C

Líder en Prepago S.A. de C.V. se reserva el derecho de modificar los presentes T&C en cualquier momento, notificando al Usuario Final a través de los medios establecidos por la normatividad vigente. La continuación en el uso de los servicios posterior a la notificación implica la aceptación de las modificaciones realizadas.

12. LEGISLACIÓN APLICABLE Y JURISDICCIÓN

Los presentes T&C se rigen por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, incluyendo la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), la Ley Federal de Protección al Consumidor (LFPC) y las disposiciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT). Para cualquier controversia, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México.

Para mayor información, atención a clientes o aclaraciones, comuníquese a través de los canales oficiales de BIENCEL / Líder en Prepago S.A. de C.V.

Versión: 1.1 | **Fecha de emisión:** 23 de octubre de 2026 | **Vigencia:** Indefinida | Sustituye a la versión 1.0 del 01 de diciembre de 2025.