



TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE SOFTCELL

El presente documento establece los Términos y Condiciones Generales aplicables al acceso, navegación y utilización del sitio web, la aplicación móvil y los servicios comercializados por SOFTCELL. Su finalidad es regular la relación entre SOFTCELL y sus usuarios, estableciendo los derechos, obligaciones y responsabilidades derivados del uso de los servicios.

1. Aceptación de los Términos

Al acceder al sitio web, utilizar la aplicación móvil o contratar cualquiera de los servicios ofrecidos por SOFTCELL, el Usuario manifiesta haber leído, comprendido y aceptado íntegramente los presentes Términos y Condiciones, así como el Aviso de Privacidad, la Política de Uso Justo y el Contrato de Adhesión aplicable.

2. Definiciones

Cliente: Persona física o moral que contrata un servicio.

Usuario: Persona que navega en el sitio web.

SIM y eSIM: Medios de acceso a los servicios móviles.

Portabilidad: Proceso mediante el cual el usuario conserva su número telefónico al cambiar de proveedor.

Recarga: Pago realizado para adquirir una oferta vigente.

Oferta: Plan o paquete comercial registrado y publicado por SOFTCELL.

3. Servicios

SOFTCELL podrá comercializar servicios de telefonía móvil prepago, internet móvil, internet para equipos MiFi, SIM física, eSIM, portabilidad, recargas, renovación de ofertas y demás servicios publicados en sus canales oficiales. La disponibilidad de cada servicio dependerá de la cobertura, infraestructura y condiciones operativas.

4. Registro y Cuenta

Para determinados servicios será necesario crear una cuenta. El Usuario deberá proporcionar información veraz, completa y actualizada, siendo responsable de la confidencialidad de sus credenciales de acceso y de cualquier actividad realizada desde su cuenta.



5. Compra de Productos

Las compras realizadas mediante el sitio web o la aplicación estarán sujetas a disponibilidad. SOFTCELL podrá cancelar pedidos cuando exista información incorrecta, indicios de fraude, imposibilidad de validar el pago o causas de fuerza mayor. Los tiempos de entrega son estimados y podrán variar por causas logísticas.

6. Activación y Portabilidad

La activación de líneas y los procesos de portabilidad estarán sujetos a la validación de identidad, compatibilidad del equipo, cumplimiento de requisitos regulatorios y disponibilidad de la red. Los tiempos de ejecución podrán variar conforme a la normatividad aplicable.

7. Compatibilidad y Cobertura

Es responsabilidad del Cliente verificar la compatibilidad de su dispositivo con la red utilizada por SOFTCELL. La cobertura dependerá de la disponibilidad de la Red Compartida, la ubicación geográfica, condiciones del entorno y características del equipo terminal.

8. Pagos, Recargas y Facturación

Los pagos podrán realizarse mediante los medios autorizados por SOFTCELL.

Todas las compras, pagos y recargas realizadas directamente a través del sitio web oficial de SOFTCELL serán procesadas mediante la pasarela de pagos **Openpay**, conforme a sus términos, condiciones y mecanismos de seguridad.

El uso de **Openpay** aplica exclusivamente a las operaciones realizadas a través del sitio web de SOFTCELL.

Las transacciones efectuadas mediante la aplicación móvil de SOFTCELL podrán ser procesadas a través de la pasarela de pagos Stripe, conforme a sus términos, condiciones y mecanismos de seguridad.

SOFTCELL no almacena directamente los datos completos de las tarjetas bancarias utilizados durante las transacciones procesadas mediante la pasarela de pagos.

Las recargas aplicarán conforme a la oferta adquirida. Para solicitar factura será necesario proporcionar la información fiscal correspondiente dentro de los plazos establecidos por la legislación aplicable.

9. Política de Uso Justo

Todos los servicios de datos estarán sujetos a la Política de Uso Justo publicada por SOFTCELL. Una vez alcanzados los límites de consumo aplicables, podrán implementarse medidas de administración de tráfico conforme a dicho documento.

10. Promociones

Las promociones tendrán vigencia determinada y podrán estar sujetas a restricciones, disponibilidad, temporalidad o requisitos específicos. Salvo indicación expresa, las promociones no serán acumulables.



11. Obligaciones del Usuario

El Usuario se obliga a utilizar los servicios de forma lícita, proporcionar información veraz, no realizar actividades fraudulentas, no revender el servicio sin autorización y abstenerse de realizar acciones que afecten la seguridad o estabilidad de la red.

12. Suspensión o Cancelación

SOFTCELL podrá restringir, suspender temporalmente o cancelar los servicios cuando detecte incumplimientos al Contrato de Adhesión, a estos Términos y Condiciones, a la Política de Uso Justo, por requerimiento de autoridad competente o por cualquier uso indebido de los servicios.

13. Limitación de Responsabilidad

SOFTCELL no será responsable por fallas derivadas de causas de fuerza mayor, interrupciones ocasionadas por terceros, mantenimiento de la red, fallas eléctricas, problemas del dispositivo del Cliente o cualquier circunstancia fuera de su control razonable.

14. Propiedad Intelectual

Los logotipos, nombres comerciales, diseños, imágenes, software, textos y demás contenidos del sitio web son propiedad de SOFTCELL o de sus respectivos titulares y se encuentran protegidos por la legislación aplicable. Queda prohibida su reproducción sin autorización.

15. Protección de Datos Personales

El tratamiento de los datos personales se realizará conforme al Aviso de Privacidad publicado en el sitio web oficial de SOFTCELL.

16. Modificaciones

SOFTCELL podrá actualizar estos Términos y Condiciones cuando existan cambios regulatorios, tecnológicos, comerciales o de operación. Las modificaciones serán publicadas oportunamente en el sitio web oficial.



17. Legislación Aplicable y Jurisdicción

Los presentes Términos y Condiciones se regirán por las leyes de los Estados Unidos Mexicanos, en particular por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor y demás disposiciones aplicables. Cualquier controversia será resuelta por las autoridades competentes.

18. Atención a Clientes

Para cualquier aclaración, duda o reporte, el Cliente podrá utilizar los canales oficiales de atención publicados en el sitio web de SOFTCELL.