



Términos y Condiciones

VG REDES | VG Network Marketing, S.A. de C.V.

Versión del 13 de octubre de 2026

1 Identidad y objeto

Estos términos regulan el acceso y uso de la app y plataforma digital de VG REDES, marca de VG Network Marketing, S.A. de C.V., empresa perteneciente a Grupo IG. El domicilio de la empresa es Blvd. Paseo de los Insurgentes 3356, piso 5, suite 501-1, San José de las Piletas, León, Guanajuato, México, C.P. 37330.

La plataforma permite consultar la información y utilizar las funciones habilitadas para su cuenta, como saldo, recargas, consumo, red comercial y comisiones. La atención y las aclaraciones se solicitan en la sección Soporte de la app.

2 Aceptación y documentos aplicables

Antes de registrarse o contratar, el usuario deberá poder consultar estos términos y el Aviso de Privacidad. La aceptación deberá obtenerse mediante una acción expresa en la plataforma. Los consentimientos de privacidad que legalmente deban ser separados se recabarán por separado.

Cada producto o servicio se sujetará también a su oferta, tarifa, vigencia y condiciones particulares informadas antes de contratar. Cuando exista un contrato de adhesión aplicable, este deberá ponerse a disposición del usuario. Estos términos de uso no sustituyen ese contrato ni el registro que legalmente corresponda.

Cuando un operador distinto preste el servicio de telefonía, se deberá identificar al proveedor y explicar el papel de VG REDES antes de la contratación. Ninguna cláusula limita los derechos irrenunciables del consumidor ni libera a la empresa de las obligaciones que le correspondan.

3 Cuenta y seguridad

Para registrarse en la app, el usuario proporcionará nombre, dirección, correo electrónico y CURP. La información deberá ser veraz y mantenerse actualizada; el usuario solo podrá utilizar cuentas para las que tenga autorización. Para celebrar contratos por cuenta propia deberá contar con capacidad legal; el uso por menores requerirá la intervención que corresponda de su representante.

El usuario deberá proteger sus credenciales y reportar en Soporte cualquier acceso que no reconozca. La empresa no solicitará contraseñas completas ni códigos de verificación como condición de atención. El reporte será evaluado con los registros pertinentes; no se presumirá automáticamente que toda operación es responsabilidad del usuario.

Se prohíben la suplantación, el acceso a cuentas ajenas, la alteración de registros, la explotación de fallas y el uso de la plataforma para actividades ilícitas.

4 Telefonía paquetes y cobertura

Antes de contratar deberán mostrarse el precio total, impuestos y cargos aplicables; contenido y vigencia del paquete; cobertura; requisitos de compatibilidad; restricciones de uso; y condiciones de activación, cancelación o portabilidad cuando correspondan.

La disponibilidad técnica puede depender de cobertura, equipo, red del operador y mantenimiento. Esas circunstancias no eliminan el derecho a reclamar por incumplimiento ni las compensaciones o bonificaciones que procedan. No se realizarán cambios de paquete o contrataciones adicionales sin la autorización correspondiente.

5 Recargas pagos y saldo

Antes de confirmar una recarga, revise línea de destino, importe y paquete. La plataforma deberá mostrar un resumen de la operación y permitir corregir datos antes de su confirmación. Los cargos adicionales deberán informarse previamente.

La operación deberá contar con un comprobante o referencia y un estado identificable. Si aparece pendiente, verifique su estado o consulte Soporte antes de repetirla. Si el pago fue cobrado y el servicio no se aplicó, solicite una revisión con la referencia de la operación; procederá la corrección, devolución u otra solución que corresponda.

El saldo disponible para servicios y las comisiones son conceptos distintos. Sus usos, vigencias y, en su caso, condiciones de retiro deberán indicarse expresamente. El saldo de la plataforma no se ofrece mediante estos términos como una inversión ni como un depósito bancario.

No se establece una prohibición absoluta de devoluciones. Un error en la línea o producto será revisado según la posibilidad técnica de revertir la operación y la normativa aplicable. Tampoco se efectuarán cobros duplicados deliberados ni cargos no autorizados.

6 Cobros recurrentes cuando correspondan

Si se ofrece un servicio con cobro recurrente, se informarán de forma clara su periodicidad, monto y fecha de cobro y se solicitará consentimiento expreso. La cancelación de servicios, suscripciones o membresías deberá contar con un mecanismo accesible conforme a la ley.

Cuando corresponda una renovación automática, se notificará al menos cinco días naturales antes y se permitirá cancelarla sin penalización en los términos legales aplicables. Estas reglas no convierten por sí mismas una recarga individual en una suscripción.

7 Red comercial y comisiones

Esta sección aplica únicamente a cuentas autorizadas para participar en la red comercial. La incorporación no otorga facultades para obligar a VG REDES, contratar personal en su nombre o formular promesas ajenas a la oferta autorizada.

Las comisiones y sus reglas se consultan dentro de la app de VG REDES. El plan aplicable deberá estar disponible y ser aceptado antes de participar; deberá especificar las operaciones elegibles, porcentajes o importes, requisitos, periodos de corte, forma y plazo de pago, obligaciones fiscales y causas justificadas de ajuste. Estos términos no fijan porcentajes ni garantizan ingresos.

El usuario podrá consultar en la app el registro de sus comisiones y las condiciones aplicables. La mera visualización de una cifra no sustituye la conciliación conforme al plan aceptado. Los ajustes deberán estar sustentados y permitir aclaración en Soporte. Los cambios al plan deberán informarse dentro de la app y no eliminar retroactivamente comisiones ya devengadas conforme a las reglas aplicables.

Los integrantes deberán respetar los datos personales de su red, utilizar únicamente información autorizada y evitar publicidad engañosa, registros ficticios o promesas de ganancias garantizadas. Los derechos y obligaciones de distribución se sujetarán además al contrato comercial que corresponda.

8 Aclaraciones cancelación y cierre

Para solicitar atención abra Soporte de la app, explique el problema e incluya las referencias y comprobantes pertinentes. Evite enviar contraseñas, códigos de seguridad o datos de terceros que no sean necesarios. La respuesta deberá indicar el resultado de la revisión y las acciones correspondientes.

El usuario podrá solicitar el cierre de su cuenta en Soporte. Se informará el tratamiento de operaciones pendientes, servicios activos y saldos o comisiones que correspondan; cerrar la cuenta no autoriza su pérdida automática. La cancelación de la cuenta y la cancelación de un servicio de telefonía podrán requerir trámites distintos, que deberán explicarse.

Si no puede utilizar la app, puede presentar su solicitud por escrito en el domicilio de la empresa. Esto no limita su acceso a PROFECO ni a otras autoridades competentes.

9 Suspensión y continuidad

Podrá restringirse temporalmente una cuenta cuando existan indicios razonables de fraude, acceso indebido, incumplimiento grave o una orden válida de autoridad. La medida deberá ser proporcional y, salvo impedimento legal o de seguridad, se informará su motivo y se permitirá aclararla.

La suspensión no supone la confiscación automática de saldos o comisiones legítimas. Las operaciones y derechos pendientes se resolverán conforme a los contratos y la ley. La empresa deberá atender las fallas atribuibles a su actuación y comunicar mantenimiento o interrupciones relevantes cuando sea posible.

10 Privacidad propiedad y enlaces

El tratamiento de datos se describe en el Aviso de Privacidad. El usuario deberá respetar la privacidad de otros integrantes de la plataforma. El acceso a una cuenta no autoriza copiar o comercializar datos personales.

La marca, logotipos, software y contenidos pertenecen a sus titulares. Se permite su uso dentro de las funciones autorizadas; la participación en la red no concede una licencia general sobre las marcas de VG REDES o Grupo IG.

Los enlaces a servicios externos deberán identificar al tercero. Sus condiciones se aplican a su propia operación, sin eliminar las obligaciones que correspondan a VG REDES por su intervención.

11 Cambios y solución de controversias

Las actualizaciones se pondrán a disposición en la app, indicando su fecha y comunicando los cambios relevantes. Los cambios de condiciones económicas o contractuales requerirán la información y aceptación que procedan; no modificarán retroactivamente operaciones concluidas.

Estos términos se interpretan conforme a la legislación mexicana. Las controversias podrán presentarse primero en Soporte, sin que ello sea requisito para ejercer derechos ante la autoridad competente. No se impone una renuncia a PROFECO ni una jurisdicción exclusiva que prive al consumidor de los medios de defensa que le correspondan.