

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. Descripción de los servicios.

Este código de prácticas comerciales tiene como propósito presentarle a nuestros clientes un resumen básico los servicios que nosotros les podemos ofrecer y la prestación de los mismos, servirá como guía para nuestros clientes para cualquier proceso dentro de nuestra compañía, estará a su disposición en nuestra página de internet www.mobilearionet.com.mx

Por medio de la línea telefónica asignada el cliente podrá tener acceso a los servicios de Voz y Datos, los servicios de comunicación de voz y tendrá la capacidad de hacer llamadas locales y nacionales incluyendo los números de servicios especiales, así como llamadas a teléfonos celulares locales y nacionales, el servicio de datos le permitirá acceder a sitios web e internet mediante un acceso único en el equipo terminal o mediante uno de los módems proporcionados

2. Nuestros servicios en modalidad contrato.

- ⇒ El interesado en contratar cualquiera de nuestros servicios deberá llamar al Centro de atención a clientes o en el sitio web, donde un ejecutivo o el sistema le solicitarán algunos datos para realizar la contratación.
- ⇒ El interesado podrá llamar o enviar su solicitud formal vía correo electrónico o mediante los diferentes canales oficiales de comunicación habilitado para realizar solicitudes sobre sus servicios actuales o nuevo.
- ⇒ El cliente deberá pagar la contratación el servicio por adelantado la tarifa correspondiente que se encuentra registrada en ante el IFT, este pago cubre el mes siguiente al de la fecha de contratación, al fin del mes se realizara un corte para enviar el estado de cuenta y pago correspondiente a los días efectivos de uso del servicio en el mes de la contratación
- ⇒ El cliente deberá entregar la documentación solicitada para realizar la contratación y se comenzará a prestar los servicios una vez se concluya la activación de los servicios en sus periodos definidos de entrega y previa confirmación que estos sean recibidos por el cliente.
- ⇒ En caso de tener algún adeudo pendiente se le solicitará al interesado resolverlo con el departamento de cobranza para poder atender la solicitud de la reanudación del servicio.
- ⇒ En caso de promociones, ofertas y/o descuentos en los servicios, el cliente las podrá conocer por nuestros diferentes medios de publicidad, las formas más comunes de enterarse de estas serán: nuestra página de Internet, televisión, radio, redes sociales o cualquier medio impreso o digital.
- ⇒ En el sitio web y por diferentes medios de comunicación dará a conocer los nuevos productos y servicios que ofrecerán, así como cambios y ajustes de precios.
- ⇒ EL contrato de todos los servicios, Prepago y Planes Mensuales es sin plazos forzosos, liberando al cliente siempre y cuando no exista adeudo del servicio prestado

3. Procedimientos de facturación

- ⇒ Nuestras tarifas podrán ser consultadas en nuestra página de internet www.mobilearionet.com.mx, como en el Visor de Tarifas del Instituto Federal de Telecomunicaciones http://ucsweb.ift-t.org.mx/ift_visor.
- ⇒ El cliente tendrá la opción de solicitar una factura con todos sus servicios
- ⇒ EL CLIENTE podrá consultar el estado de sus servicios, así como gestionar recargas, cambios de servicio y, en su caso, cambios de domicilio, desde la página de internet o vía telefónica.
- ⇒ La prestación de todos los servicios se hará bajo la modalidad de pago anticipado, de tal forma que una vez que EL CLIENTE cubra el cargo de suscripción, adquirirá y/o abonará saldo a su cuenta, el cual se consumirá conforme a sus necesidades de conectividad, por lo que la contratación del servicio no está sujeta a plazo alguno excepto aquellos explícitamente estipulado, como la compra de equipos terminales y modem a meses.
- ⇒ Todos los servicios están sujetos a la cobertura y a la disponibilidad de los servicios de la Red de Telecomunicaciones inalámbrica utilizada, a través de la cual se ofrece el servicio
- ⇒ EL CLIENTE podrá solicitar la facturación de sus servicios a través de los diferentes medios de atención disponibles, para ello deberá proporcionar su constancia fiscal actualizada no mayor a un mes de antigüedad y proporcionando el CFDI de facturación para hacerle llegar su factura a través del correo electrónico proporcionado en la contratación de los servicios.
- ⇒ El ciclo de facturación de los servicios prestados será mensual. El primer ciclo de facturación concluirá en último día del mes calendario a aquel en el que se haya comenzado a prestar el servicio. Después del primer ciclo de facturación, todos los ciclos comenzarán el primer día del mes corriente y concluirán el último día de dicho mes.
- ⇒ MobileArionet ofrece hacer llegar al cliente por correo electrónico, en el portal de clientes, en el App Móvil o por diferentes medios disponibles el día 1º de cada mes calendario el estado de cuenta mensual a fin de dar a conocer el importe total a pagar por concepto de renta mensual de los servicios contratados y tendrá 5 días naturales para realizar el pago correspondiente.
- ⇒ MobileArionet se compromete a hacerle llegar al cliente su factura mensual por medio de correo electrónico dentro del mes corriente correspondiente al pago realizado por los servicios,
- ⇒ El cliente deberá cubrir el pago correspondiente dentro de los plazos definidos para cada servicio y operación a fin de poder disponer de los servicios y evitar suspensiones de los mismo

4. Información de su pago

- ⇒ El Cliente deberá realizar su pago dentro del plazo establecido para cada servicio, para planes mensuales deberá realizarlo dentro los primeros 5 días naturales del mes, el pago tardío podrá generar un cargo extra por pago extemporáneo.
- ⇒ La no recepción de pago en tiempo y forma podrá conllevar a la suspensión o cancelación del servicio, siendo obligación del Cliente realizar el pago pendiente, así como el cargo por reconexión a fin de obtener reconexión de los servicios.
- ⇒ En caso de que el cliente presente diferentes situaciones por las cuales no se haya realizado el pago a tiempo, será necesario darle a conocer a Mobile Arionet la situación y programar la fecha de pago más cercana antes de que se realice el proceso de suspensión total o cancelación del servicio, evitando a pérdida de información como los son los números telefónicos o (DN's) asignados al servicio, así como también continuar con las acciones necesarias para lograr el pago de su cuenta.
- ⇒ MobileArionet podrá rescindir el Contrato y cancelar cualquier tipo de servicio de acuerdo con lo establecido en el “Contrato de Prestación del Servicio de Telefonía Móvil y/o Internet Móvil y/o Fijo Inalámbrico”.
- ⇒ Ningún empleado de MobileArionet puede recibir pagos, todos los pagos se realizan de forma electrónica o mediante los medios autorizados de pago, si usted tiene dudas sobre cómo realizar su pago, por favor llame a nuestro centro de atención a clientes.

5. Suspender servicio.

- ⇒ MobileArionet suspenderá el servicio del cliente en caso de que:
 - El Cliente no realice el pago de sus servicios.
 - Por declaración judicial o administrativa.
 - Por haber proporcionado documentos o datos falsos a MobileArionet.
 - Revender los servicios MobileArionet.
 - Cualquier otra causa atribuible por la cual MobileArionet no pueda cumplir con el contrato.
- ⇒ En caso de que se la realice la suspensión del servicio por cualquier razón antes mencionada en los incisos, no implica la cancelación de pagos, es decir el cliente deberá cumplir con sus obligaciones de pago y cubrir los adeudos que tiene con MobileArionet por la prestación de servicios, así como las penas establecidas en el contrato.
- ⇒ Si el contrato del Cliente cuenta con un plazo mínimo de permanencia por compra de equipo a meses o algún otro servicio con plazo definido, el Cliente se verá obligado a pagar las penalidades establecidas en el Contrato.

6. Reanudar servicio.

- ⇒ Al ser suspendido un servicio el cliente deberá solicitar la reanudación y/o reconexión del mismo siempre y cuando:
 - El cliente pague los adeudos pendientes a MobileArionet.
 - Por vencimiento del término fijado por la declaración judicial o administrativa que ordenó la suspensión.
 - El cliente utilice un equipo compatible

7. Suspender el servicio por adeudo.

- ⇒ MobileArionet cancelara definitivamente los servicios en caso de que el Cliente cuente con adeudos vencidos.
- ⇒ Antes de realizar la cancelación de servicios MobileArionet buscará notificar al cliente por teléfono o por correo electrónico para avisarle de la situación.
- ⇒ En caso de no lograr contactar al Cliente se procederá con la suspensión y/o cancelación de los servicios
- ⇒ La cancelación no libera a el Cliente de su obligación del pago de las rentas devengadas y las penalidades establecidas en el Contrato.

8. Movilidad y Internet Hogar (Fijo)

- ⇒ Los servicios que pueden ser contratados pueden ser utilizados mediante los lineamientos de tiempo y capacidades mostrados en la página de www.mobilearionet.com.mx.
- ⇒ Todos los servicios cuentan con un ciclo definido de días naturales o calendario de prestación del servicio que se establece en cada contratación, y que comenzarán a contar a partir del día en que los servicios sean activados.
- ⇒ La cuota de datos, minutos o mensajes incluida en los servicios, no son acumulables para el siguiente ciclo o periodo, por lo que, éstos deberán de ser utilizados por el cliente dentro de los días naturales definidos del servicio.
- ⇒ Los servicios fijos están destinados a un uso exclusivo en la localidad definida en la contratación y solo funcionarán en el domicilio informado designado por el cliente
- ⇒ El cliente podrá mover el modem fijo sólo dentro de su mismo domicilio.
- ⇒ El cliente podrá abonar saldo o recarga a sus servicios a través de cualquier medio de pago disponible y autorizado de MobileArionet como efectivo, tarjeta de crédito, débito o transferencia bancaria SPEI.
- ⇒ El nuevo saldo tendrá el ciclo de días naturales definido en el servicio y comenzará a contar al momento de la activación, en caso de que el ciclo del servicio actual haya concluido, al momento de que realice una recarga, se. reflejará inmediatamente el servicio con un nuevo ciclo de días naturales contratado.
- ⇒ Velocidades de Internet Celular e Internet Móvil: Best Effort, que corresponde a la mayor velocidad de carga y descarga disponible definido en la Zona y por la carga de usuarios en las diferentes horas del día

- ⇒ Velocidades de Internet Fijo : Hasta 5, 10 y 20 Mbps de carga y descarga, sujeto a la cobertura y carga de usuarios en las diferentes horas del día
- ⇒ El modem de Internet Fijo no permite el cambio de domicilio la instalación original del equipo, salvo que se notifique previamente con mínimo 5 días hábiles de anticipación al centro de atención a clientes, previa validación de cobertura en el nuevo domicilio, a efecto de la confirmación de la existencia de productos disponibles y si en el nuevo domicilio solicitado existe cobertura, las partes acuerdan que el primer cambio de domicilio que solicite el cliente se realizará sin costo y, que, a partir de la segunda solicitud de cambio de domicilio, cada cambio solicitado por el cliente tendrá un costo de \$100.00 (cien pesos 00/100) M.N.
- ⇒ Supuestos que pueden actualizarse durante el cambio de domicilio:
 - Si el nuevo domicilio no requiere un cambio de servicio (mantiene el mismo servicio), la actualización del nuevo domicilio aplicará inmediatamente.
 - Si el nuevo domicilio requiere un cambio de servicio, se ejecutarán los cambios hasta el fin del ciclo del servicio vigente.
 - Si el nuevo domicilio no tiene cobertura, el cliente seguirá disfrutando de sus servicios vigentes, hasta la conclusión de su ciclo de días naturales contratados.
 - Si el cliente cambia el equipo a un domicilio diferente, sin notificar previamente a MobileArionet, el servicio será suspendido y el sistema solicitará a el cliente contactarse con nuestros medios de atención para reactivar los mismo, mediante un cambio de domicilio o regresar a la ubicación original, en el entendido que la suspensión del servicio no interrumpe el ciclo de vigencia de la recarga que esté corriendo.

9. Política de Uso Justo (PUJ).

- ⇒ Es una regulación en la tasa de transferencia de la red, es decir, de la velocidad de navegación que aplicará cuando se rebese la cuota de datos establecida en la oferta contratada dentro de un periodo definido de días naturales; esta regulación evita la sobresaturación de la red para que todos los usuarios puedan disfrutar de una adecuada experiencia de navegación. Las ofertas de MobileArionet cuentan con una cuota de datos y el cliente podrá navegar a la máxima velocidad disponible según corresponda al servicio contratado hasta la cuota de datos contratada, sin embargo, al exceder la cuota de datos correspondientes dentro del período de días naturales contratados, la velocidad de navegación de los servicios disminuirá a un rango de entre 128 Kbps a 1Mbps dependiendo de la zona y de la carga de usuarios existentes.
- ⇒ El cliente podrá navegar normalmente a la máxima velocidad disponible al concluir su ciclo vigente de días naturales y comenzar un nuevo ciclo, mediante el pago de una recarga o el pago de su plan mensual; los datos incluidos que no hayan sido consumidos, no son acumulables para el siguiente ciclo.

10. Niveles y compromisos de calidad, quejas y bonificaciones

- ⇒ Los niveles y compromisos de calidad que MobileArionet ofrece, se cumplirán en términos de la legislación vigente o del Contrato de Prestación de Servicios, según corresponda.
- ⇒ El cliente deberá comunicar en forma inmediata a MobileArionet las fallas o interrupciones que afecten su servicio; MobileArionet procederá a verificar el tipo de falla a partir de que reciba la llamada respecto de las fallas y/o interrupciones en el servicio y con base en éste, dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no podrá exceder las 48 horas siguientes al reporte recibido y en su caso, MobileArionet deberá observar las disposiciones en materia de Telecomunicaciones relacionadas con fallas; cuando el servicio no se preste por causas imputables a MobileArionet, éste compensará y bonificará al Cliente
- ⇒ MobileArionet dará aviso al cliente, por cualquier medio, incluida la dirección de correo electrónico proporcionada por el cliente, de cualquier circunstancia previsible que repercuta en forma generalizada y significativa en la prestación del servicio.

11. Cancelaciones

- ⇒ La vigencia del presente contrato se entenderá indefinida, en razón que la modalidad de contratación es de pago anticipado, pudiendo el cliente abonar saldo a su cuenta, siendo obligación de MobileArionet la de prestar el servicio de conectividad al cliente, siempre y cuando haya efectuado la recarga correspondiente y activado el servicio y se encuentre dentro de los términos y condiciones establecidos en el servicio contratado
- ⇒ En caso de que el cliente se abstenga de realizar el pago correspondiente o recarga alguna a su cuenta, para la reactivación del servicio, en un período continuo de 90 días ininterrumpidos, automáticamente quedará cancelada la cuenta, dándose por terminado el servicio, el cliente no tendrá penalización alguna salvo el cubrir saldos pendientes por concepto de prestación de servicios y/o a devolver el equipo en caso de que así se haya estipulado en la contratación
- ⇒ El cliente podrá rescindir el presente Contrato, sin responsabilidad, en los siguientes casos:
 - En caso de que MobileArionet haga caso omiso de cualquier solicitud de queja o ajuste, presentada por el cliente.
 - Por el incumplimiento de cualquier disposición del presente contrato.
 - En caso de que se modifique unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
 - Por terminación o revocación del Título de Concesión.
 - Por incumplimiento de cualquier disposición legal, reglamentaria, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier otra disposición en materia de telecomunicaciones.

12. Atención a clientes

⇒ MobileArionet pone a disposición del cliente, diferentes medios para efectuar sus recargas y/o abonos, así como consulta de saldos, aclaraciones, reparaciones y quejas:

- Página de internet
- Vía telefónica.
- Vía Chat
- Correo Electrónico
- Redes Sociales

Los medios de atención al cliente se encuentran están disponibles las 24 horas los 365 días del año, y el tiempo de respuesta, atención y respuesta será definido en cada medio de forma particular