



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Para OXIO MOBILE, S.A. DE C.V. (en lo sucesivo “OXIO”), nuestros usuarios son lo más importante, por lo que estamos comprometidos a proveerles servicios de alta calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades. Por ello que ponemos a su disposición el presente Código de Prácticas Comerciales:

ÍNDICE

1. OBJETIVO;
2. SERVICIOS QUE OFRECE OXIO;
 1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS;
 1. TRANSMISIÓN DE DATOS (ACCESO A INTERNET);
 2. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y FACTURACIÓN;
 3. PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS;
 4. COBERTURA DEL SERVICIO;
3. TARIFAS;
4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN LOS SERVICIOS;
5. ATENCIÓN AL USUARIO;
 1. DATOS DE CONTACTO;
 2. PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES;
 3. BONIFICACIONES;
7. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO;
8. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS;
 1. SUSPENSIÓN;
 2. CANCELACIÓN;
9. SOLUCIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS;



1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los usuarios de OXIO acerca de las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios que contraten.

Este Código de Prácticas Comerciales será consultable por los usuarios de OXIO en la página web www.oxio.com.

2. SERVICIOS QUE OFRECE OXIO

OXIO presta el servicio de acceso a datos móviles y acceso a internet, mensajes de texto (SMS) y voz en virtud del título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones que le fue otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante "IFT") el día 9 de Septiembre de 2019.

2.1.DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1.1.TRASMISIÓN DE DATOS (ACCESO A INTERNET)

OXIO ofrece a sus usuarios el servicio de transmisión de datos en las zonas de cobertura que el IFT le autorice.

2. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN

OXIO cobrará por adelantado la prestación de los servicios con cargo a una tarjeta de crédito o debito, en efectivo a través de nuestros socios comerciales o por recompensas basadas en aplicaciones correspondiente al plan o paquete seleccionado por el usuario.

El cobro por los Servicios solamente aplicará cuando el usuario comience a hacer uso de estos.

Para transmisión de datos, se cobrará por la capacidad que el usuario haya seleccionado en el plan o paquete.



OXIO cobrará todos los datos enviados o descargados cuando la terminal móvil se conecte a la red.

OXIO proporcionará al usuario de manera mensual, el servicio de acceso a Internet con un ancho de banda, dependiendo el plan o paquete que el usuario elija.

3. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

OXIO cobrará el servicio por medio de una tarjeta de crédito o débito, o mediante recompensas basadas en aplicaciones antes del inicio del servicio.

OXIO no acepta pagos en efectivo, pero contamos con alianzas con distintas marcas que si lo aceptan. Para mayor información por favor de consultar sus puntos de ventas.

4. COBERTURA DEL SERVICIO

El área de cobertura de la Red de OXIO comprende aquella que tiene la Red Compartida Mayorista, en virtud del convenio que tienen celebrado.

La velocidad de descarga promedio garantizada es 1 mb/s y de 4 mb/s cuando se este en una zona exterior durante la hora uso pico de la red. La velocidad promedio de subida durante la hora de uso pico es de 1 mb/s.

3. TARIFAS

Las tarifas por los planes y paquetes ofrecidos por OXIO podrán ser consultadas en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en www.ift.org.mx o en la página web de OXIO en www.oxio.com.

4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS



OXIO prestará el servicio de acceso a Internet, conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete garantizar al usuario la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

5. ATENCIÓN AL USUARIO

OXIO otorga servicio al cliente en el horario de 9 a 17 horas de Lunes a Viernes. Los usuarios podrán contactar al equipo de atención al cliente a través de teléfono o correo electrónico.

5.1 DATOS DE CONTACTO

a) Teléfono 01 800 953 1364

b) Para soporte técnico las 24 hrs del día:

servicioalcliente@oxio.com

5.2 PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

Para cualquier aclaración, OXIO resolverá a más tardar en 15 días hábiles. Si el usuario no recibe una respuesta a su aclaración en ese plazo, se determinará procedente su aclaración.

6. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio de paquete o servicio, OXIO informará al usuario a través de su página web, su aplicación, SMS, llamada telefónica y por medio de correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del contrato.

Además, OXIO pondrá a disposición de sus usuarios a través de la página web el contrato modificado para su consulta.



En caso de que el usuario no esté de acuerdo con los cambios, tiene el derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna, utilizando los medios de contacto indicados en el presente código de prácticas comerciales.

7. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS

1. SUSPENSIÓN

OXIO puede suspender los servicios del usuario sin responsabilidad alguna:

1. Si el usuario utiliza el servicio de acceso a Internet en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del servicio de acceso a Internet; incluyendo nuestra Política de Uso Justo;
2. Si el usuario comercializa o revende el servicio de acceso a Internet contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de OXIO o del IFT;
3. Si el usuario incumple con cualquiera de sus obligaciones establecidas en el Contrato.
4. Si el usuario cede los derechos y/u obligaciones derivados del Contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de OXIO.

OXIO reanudará los Servicios que se hayan suspendido conforme a los anteriores incisos, de forma inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que diera origen a la misma y en su caso, se realice la solicitud de su restablecimiento, y pago por reconexión.

2. CANCELACIÓN



El plan o paquete contratado por el usuario es por el plazo definido en el paquete adquirido, sin embargo, el usuario puede cancelar por anticipado en cualquier momento.

Para tal efecto, el usuario deberá notificar a OXIO la terminación anticipada a través de los medios de contacto antes señalados.

8. SOLUCIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS

Para cualquier controversia, PROFECO será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del contrato. En caso de subsistir controversias nos sometemos a la jurisdicción de los tribunales competentes, renunciando a cualquier otra jurisdicción, por razón de nuestros domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.