

Oui

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Servicios de Telefonía Móvil

Telecomunicaciones 360, S.A de C.V.

Marca Comercial “OUI”

ÍNDICE

OPERACIÓN COMERCIAL DE OUI	3
OBJETIVO	3
1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS COMERCIALIZADOS.....	4
2. ESQUEMA DE COMERCIALIZACIÓN.....	4
3. RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS	5
4. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.	5
5. EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL.....	5
6. ESQUEMA DE COMERCIALIZACIÓN.....	6
7. SERVICIOS ADICIONALES.....	6
8. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO	6
9. RECUPERACIÓN DE SALDO.....	7
10. APLICACIÓN MÓVIL - APP OUI	8
11. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO	8
12. POLÍTICAS DE USO	8
13. SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO.....	10
14. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS.....	10
15. TARIFAS DE LOS SERVICIOS.....	11
16. ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO.....	11
17. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD	11
18. CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUScriptor.	12
19. PLAZOS MÁXIMOS DE ATENCIÓN	13
20. COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES	13
21. VIGENCIA Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	14
22. CAMBIOS DE PAQUETE, SERVICIO O CONDICIONES.....	14
23. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y ACEPTACIÓN DISPONIBLES.....	15
24. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS	15
25. CONTROVERSA.	15

OPERACIÓN COMERCIAL DE OUI

Telecomunicaciones 360, S.A. de C.V. quién opera comercialmente bajo la marca OUI (en adelante OUI), provee servicios de telecomunicaciones a nivel nacional al amparo del título de Autorización que le fue concedido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT), mediante el cual se autoriza a OUI a establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, con el objeto de proporcionar servicios de telecomunicaciones a los Clientes y/o Usuarios, mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones de los concesionarios con los cuales tenga celebrados los convenios correspondiente.

Es así que OUI provee servicios de telecomunicaciones a nivel nacional mediante la figura de Operador Móvil Virtual (en adelante, "OMV"), lo que implica hacer uso de la red de un operador de red mayorista, lo que le permite acceder a una serie de servicios mediante la infraestructura de los concesionarios, con los cuales tiene firmados diversos contratos mayoristas. Sus concesionarios de red actuales son: Radiomóvil Dipsa S.A. de C.V (Telcel) y Altan Redes, S.A.P.I. de C.V. (Altán), y es mediante esos contratos mayoristas y la infraestructura de sus operadores, lo que le permite a OUI tanto jurídica y comercialmente proveer servicio de telefonía móvil a todos los Clientes y/o Usuarios que se lo soliciten, lo anterior bajo las condiciones de calidad y cobertura bajo las cuales operan sus concesionarios de red. Bajo tal contexto, la calidad de los servicios se encuentran sujetos a las condiciones y características que el operador de red mayorista tenga respecto a su propia red.

OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como propósito documentar las relaciones de OUI con sus Clientes o Usuario, y se encuentra a disposición del público para consulta en la página web de OUI, así como en los puntos donde se puedan contratar los servicios, dicha disposición puede ser física y/o digital y/o electrónica, a través de los medios tecnológicos disponibles en el momento, siendo el presente Código de Prácticas Comerciales un instrumento que sirve de guía tanto a los Clientes, como a los colaboradores de OUI, respecto a cualquier aclaración, definición del servicios, disputa o queja relacionada con los servicios de telecomunicaciones.

En este Código de Prácticas Comerciales, se encuentra información de los diversos servicios que ofrece OUI, así como sus principales características, formas de contratación, y políticas comerciales aplicables.

1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS COMERCIALIZADOS

OUI provee a sus Clientes o Usuarios el servicio de Telefonía Móvil que incluye: Voz, Datos Móviles y SMS, la prestación de los servicios se realiza de manera continua, uniforme, regular y eficiente, esto a cambio del pago de la tarifa del servicio o paquete que los Clientes o Usuarios hayan elegido.

Los servicios de telecomunicaciones que OUI podrá prestar a los Clientes o Usuarios, podrán ser provistos de manera individual o empaquetada, y podrán consistir en:

- (i) Servicio de Mensajes de Texto (SMS), a través del cual, se proporciona la transmisión de mensajes de datos cortos, generados desde diversas fuentes externas de las que dispone OUI, hasta los Números Telefónicos Móviles que sean determinados por los Clientes o Usuarios,
- (ii) Servicios de Datos Móviles, mediante la provisión Megabytes o Gigabytes (MB/GB) que permite la conexión inalámbrica y móvil para el intercambio de datos, incluyendo el intercambio de datos por medio del Internet, y
- (iii) Servicios de Voz, que permite la transmisión o recepción de voz a través de las redes públicas de telecomunicaciones.

Cada uno de los servicios o paquetes de servicios contemplan diversos plazos de contratación, los cuales pueden ir desde los 7, 15 o 30 días, o según la oferta comercial lo indique.

2. ESQUEMA DE COMERCIALIZACIÓN

Los servicios que OUI provee a sus Clientes o Usuarios se rigen en todos los casos bajo el esquema de Prepago, es decir, se pagan los servicios de manera anticipada a la utilización de los mismos, esto mediante las Recargas que realizan los Clientes o Usuarios, por lo cual, la fecha en que se realice el pago de la recarga será la misma en la cual OUI inicia la prestación de los servicios.

La modalidad prepago ofrece la posibilidad de utilizar los servicios que provee OUI sin mayores requisitos que, el contar con un Equipo Terminal y una SIM administrada por OUI que se encuentre activa. Además, en los servicios no se tiene que realizar ningún pago recurrente, ni se encuentran sujetos a un Plazo Mínimo de Contratación, ya que el Cliente o Usuario decide la frecuencia con la que recarga saldo y/o adquiere el paquete de servicios de su preferencia.

3. RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS

No obstante que OUI provee servicios mediante la capacidad e infraestructura de sus concesionarios de red, OUI es el único responsable frente a sus Clientes o Usuarios por la prestación de los servicios de telecomunicaciones que provee comercialmente.

4. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

Para usar los servicios de telecomunicaciones de OUI, los Clientes o Usuarios deberán adquirir una SIM que sea administrada por OUI, la SIM es una tarjeta inteligente desmontable, usada en los teléfonos móviles, donde se almacena la clave de los Clientes o Usuarios de los Servicios, y su principal función es identificarse ante OUI. Una vez que el Cliente o Usuario adquiere su SIM debe: i) insertar la SIM dentro del equipo de Telefonía Móvil, y ii) encender el equipo de Telefonía Móvil; una vez encendido recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio se encuentra activo y listo para su uso. En caso de cualquier duda, los Clientes o Usuarios podrán recibir ayuda por parte de OUI a través de cualquiera de los medios de contacto señalados en el contrato.

En el supuesto de que la SIM se encuentre dañada, el Cliente o Usuario deberá hacerlo del conocimiento de OUI, para que le otorgue una nueva SIM. Al activar el servicio, el Cliente o Usuario manifiesta su voluntad de: (i) Aceptar los términos y condiciones establecidos en el Contrato de servicios que regula la relación comercial, el cual fue autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) e inscrito ante el IFT, y; (ii) Acepta que OUI utilice sus datos personales de acuerdo con lo establecido en el Aviso de Privacidad integral, mismo que podrá ser consultado en la siguiente liga: <https://ouimovil.com/avisodeprivacidad.pdf>. Las aceptaciones señaladas anteriormente se confirmarán con la activación de la línea y con el primer uso de cualquiera de los servicios de telecomunicaciones disponibles OUI.

5. EQUIPO DE TELEFONÍA MÓVIL

OUI no comercializa Equipos de telefonía Móvil, consecuentemente para que los Clientes o Usuarios hagan uso de los Servicios, es necesario que los Clientes o Usuarios adquieran con sus propios recursos económicos un Equipo de Telefonía Móvil, el cual deberá encontrarse debidamente homologado.

OUI informará previo a la contratación de los servicios cuáles son los requerimientos mínimos de los equipos, o en su caso, si el Equipo de Telefonía Móvil con el cual el Cliente o Usuario pretende hacer uso de los servicios es compatible o idóneo para hacer uso de los servicios.

6. ESQUEMA DE COMERCIALIZACIÓN

OUI podrá ofrecer paquetes que incluyan las recargas y/o productos que considere convenientes, cuyas condiciones comerciales deberán estar previamente registradas ante el Instituto. OUI se obliga a informar al Cliente o Usuario de manera gratuita cada vez que realice una recarga de saldo, a través de un SMS al número telefónico del Cliente o Usuario, la siguiente información:

- a) La confirmación del monto de recarga realizada;
- b) La oferta comercial activada o beneficios incluidos con motivo de la recarga de saldo realizada;
- c) Con la recarga de saldo realizada, se manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones de la oferta comercial activada;
- d) Vigencia de la recarga;
- e) Liga de Internet en donde el Consumidor pueda consultar la información completa de la oferta comercial adquirida.

Una vez agotados los beneficios de la oferta comercial para obtener el servicio y si el Cliente o Usuario desea continuar con el servicio, deberá realizar de nueva cuenta la recarga correspondiente según la oferta comercial que desee contratar.

7. SERVICIOS ADICIONALES.

OUI podrá prestar Servicios de Telecomunicaciones adicionales siempre y cuando el Cliente o Usuario lo solicite a través de los medios disponibles. OUI ofrece al Cliente o Usuario cada servicio adicional o producto por separado, dando a conocer el precio previamente a su contratación. OUI puede solicitar en cualquier momento la cancelación de los servicios adicionales, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación del Servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales se podrá realizar a través de los mismos medios disponibles para su contratación y sin mayor requisito que su solicitud.

8. CICLO DE VIDA DE LA LÍNEA O NÚMERO ASIGNADO

Las políticas del ciclo de vida que resultan aplicables a todas las líneas Prepago de OUI, y se desarrollan en las etapas y plazos siguientes:

(i) Fase Activa: Son las líneas en operación en las cuales OUI ha realizado cualquier Recarga de saldo nominal o ha adquirido un Paquete de servicios, lo que le permite originar y recibir cualquier tipo de tráfico hasta agotar su Saldo o hasta la fecha límite en que se habilitó el Paquete de servicios adquirido. La fase tiene la duración del tiempo de vigencia de las Recargas del saldo o del Paquete de Servicios adquirido, el cual puede ir desde 1 (uno) hasta 30 (treinta) días naturales.

(ii) Fase de Comunicación Entrante: Esta Fase tiene una duración de 60 (sesenta) días naturales, el cual comienza a computarse según corresponda, al día siguiente en que: (a) haya expirado la vigencia del Saldo, (b) el Cliente o Usuario haya agotado el saldo de su recarga, o (c) haya concluido el periodo en el cual se habilitó el uso del paquete de servicios y, éste no haya sido renovado. Durante esta Fase únicamente se pueden recibir llamadas y mensajes de texto (SMS), sin posibilidad de originar ningún tipo de tráfico o comunicación saliente de voz, datos o SMS.

(iii) Fase de Inactividad. Una vez transcurridos los 60 (sesenta) días naturales correspondientes a la Fase de Comunicación Entrante, la línea pasará a la Fase de Inactividad por un periodo de 305 (trescientos cinco) días naturales, los cuales comenzarán a computarse a partir del día siguiente en que concluyó la Fase de Comunicación Entrante. Durante la Fase de Inactividad, la línea quedará totalmente suspendida y el usuario no podrá originar o recibir ningún tipo de tráfico o comunicación saliente de voz, datos o SMS. Una vez que la línea llegue al final de los 305 (trescientos cinco) días naturales, correspondientes a la Fase de Inactividad sin que el Cliente o Usuario haya generado recarga de Saldo o haya adquirido un paquete de servicios, OUI realizará la baja y eliminación de los datos de identificación de dicha línea, por lo que el Cliente o Usuario habrá perdido la posibilidad de recuperarla, aún cuando realice una recarga de Saldo o adquiera un paquete de servicios.

(iv) Fase de Cancelación: En el supuesto de que el Cliente o Usuario no efectúe una Recarga de saldo o no adquiera un Paquete de servicios durante los 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales, en las cuales transcurren las Fases de Comunicación Entrante y de Inactividad, la línea pasará a la Fase de cancelación al día 366 (trescientos sesenta y seis) natural, en la cual la línea podrá ser reciclada y reutilizada para ser asignada a un nuevo Cliente o Usuario.

9. RECUPERACIÓN DE SALDO

El Cliente o Usuario puede recuperar el saldo que no haya consumido a la fecha de su expiración, mediante una recarga de Saldo que efectúe durante los 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales en los cuales transcurren tanto la Fase de Comunicación Entrante como la Fase de Inactividad. La recarga de saldo que el SUScriptor efectúe durante el transcurso de estos 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales permite pasar a la Fase Activa del servicio.

10. APLICACIÓN MÓVIL - APP OUI

OUI pone a disposición del Cliente o Usuario la aplicación informática "APP OUI", diseñada para ser instalada y ejecutada en los Equipos de telefonía móvil de los Clientes o Usuarios, la cual permite acceder a información y ciertas funcionalidades y/o servicios ofrecidos por OUI, la APP OUI puede ser descargada de forma gratuita a través de las tiendas de aplicaciones iOS y Android. A través de la misma OUI pone a disposición de los Clientes o Usuarios, la información, funcionalidades y/o documentación siguiente:

- efectuar recargas de saldos,
- consultar el saldo disponible,
- el estado de cuenta o detalle de consumo,
- las ofertas comerciales y/o paquetes,
- las tarifas aplicables a los servicios,
- la carta de derechos mínimos,
- el aviso de privacidad, así como
- el Contrato de Adhesión.

11. MEDIOS DE RECARGA DE SALDO

El Cliente o Usuario podrá realizar recargas en las tiendas de conveniencia consultados en la siguiente liga de internet: <https://ouimovil.com/planes.php?plan=planes>, puede efectuar recargas de saldo a través de la APP OUI. Los medios antes mencionados pueden ser consultados por el suscriptor a través de la siguiente liga: <https://ouimovil.com/planes.php?plan=planes>

12. POLÍTICAS DE USO

El servicio contratado sólo será prestado en dispositivos móviles y es comercializado para el uso estrictamente interpersonal (persona a persona), por lo que el Cliente o Usuario de manera enunciativa, más no limitativa:

- a) No podrá utilizar el equipo terminal móvil y/o la tarjeta SIM para un fin distinto a la comunicación interpersonal (de persona a persona).
- b) No podrá utilizar el paquete de servicios para fines fraudulentos, delictivos o ilegales.

- c) No podrá utilizar el paquete de servicios para fines de comercio, cederlos, revenderlos total o parcialmente, así como obtener cualquier lucro por la venta o reventa del paquete de servicios a cualquier tercero.
- d) No podrá utilizar el paquete de servicios para telefonía pública y casetas telefónicas.
- e) No podrá realizar reoriginación, traslación o desvío automático de llamadas.
- f) No podrá enviar mensajes de manera masiva y transmisión de datos en general que disminuya, sature o de cualquier otra forma afecte las funciones de cualquier elemento del concesionario de red de OUI, o de terceros con los que exista interoperabilidad, incluyendo cualquier tipo de código malicioso.
- g) No podrá utilizar los servicios de modo tal que degraden y/o afecten la red del concesionario de Red de OUI (Telcel o Altán), o degraden y/o afecten la prestación de los servicios de otros usuarios.
- h) No podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del servicio contratado. No podrá hacer uso anómalo de los servicios.

Los servicios de OUI no están diseñados para utilizarse de ninguna manera que tenga alguno de los siguientes efectos y dicho uso está prohibido:

- Si vence, obstruye, penetra o intenta anular, obstruir o penetrar las medidas de seguridad de la red o sistemas inalámbricos del proveedor o la red o los sistemas de otra entidad.
- Si pone en riesgo la seguridad o la capacidad de la red, si causa daños a la red u a otros usuarios, por el uso anómalo de los servicios o por cualquier otro acto prohibido por las leyes.

En caso de detectarse que el Cliente o Usuario incurre en cualquiera de las conductas señaladas, OUI se reserva el derecho de ejercer las acciones administrativas, civiles y/o penales que conforme a derecho correspondan; incluyendo, las correspondientes a la reparación de daños y perjuicios ocasionados a OUI, pudiendo en su caso, suspender o cancelar la prestación de los servicios, total o parcialmente, de manera temporal o definitiva; así como, de suspender los servicios de telecomunicaciones.

Si el Paquete de servicios incluye servicios de telecomunicaciones ilimitados, estos se encuentran sujetos a la "Política de uso justo de OUI", así mismo, cuando los servicios sean ilimitados en datos móviles, aplicará la política de reducción de velocidad, lo que implica que el número de MB determinado que señale la oferta serán a la máxima velocidad disponible, una vez agotados, la velocidad de navegación se reducirá a la velocidad que señale la misma oferta.

En aquellos casos en los cuales el uso de cualquiera de los servicios se encuentre limitado a una cantidad de eventos o capacidad específica, una vez consumidos o utilizados la totalidad de eventos incluidos, no será posible acceder a los servicios de telecomunicaciones, consecuentemente si el Cliente o Usuario desea continuar haciendo uso de los servicios deberá realizar una recarga de saldo, utilizando sus propios recursos económicos, lo cual puede efectuar a través de la App, el CAT, o los puntos de venta autorizados por OUI.

El paquete de servicios integra una cantidad específica de MB o GB, que permite navegar con el mayor ancho de banda disponible, de acuerdo con la tecnología instalada y la zona de cobertura donde se encuentre el Cliente o Usuario del servicio, y dicho acceso de navegación a internet podrá efectuarse hasta llegar a la cuota de MB o GB que se encuentra determinada en el Paquete de servicios habilitados. Una vez consumidos o utilizados la totalidad de MB o GB incluidos en el Plan de servicios habilitado, no será posible acceder a ningún servicio o aplicación que requiera conectarse a internet, no obstante, el Usuario del servicio podrá efectuar recargas de saldo que le permita adquirir una cantidad adicional de MB o GB.

13. SUSPENSIÓN E INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO

OUI podrá suspender los Servicios, previa notificación por escrito a los Clientes o Usuarios, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones jurídicas y administrativas.
2. Por declaración judicial o administrativa.
3. A solicitud del SUSCRIPTOR en caso de robo o extravió de la línea y/o equipo terminal.

No obstante a lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realicen los Clientes o Usuarios, OUI hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado. Además, OUI bonificará por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

14. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS

Considerando que los servicios de telecomunicaciones que OUI presta a los Clientes o Usuarios, pueden ser provistos de manera individual o empaquetada, y pueden consistir en: (i) Servicio de Mensajes de Texto (SMS), (ii) Servicios de Datos Móviles, y (iii) Servicios de Voz; los tiempos de medición y tasación se encuentran detallados en cada una de las tarifas registradas por OUI ante el IFT, considerando en dicho registro queda documentado la cantidad de eventos y servicios de telecomunicaciones que los Clientes o Usuarios tiene derecho a utilizar, también se determina tanto el costos o tarifa asociada, así como los plazos en los cuales pueden ser utilizados los servicios.

Valorando que OUI provee servicios en la modalidad prepago, OUI no tiene considerado ningún procedimiento de cobranza, ya que la prestación de los servicios está sujeta al pago anticipado para poder acceder a los servicios de telecomunicaciones, adicionalmente debe considerarse que no existe necesidad de realizar ningún pago recurrente, ni sujetarte a un Plazo Mínimo de Contratación, ya que el Cliente o Usuario decide la frecuencia con la que efectúa recargas de saldo, y los servicios en los que los utiliza.

15. TARIFAS DE LOS SERVICIOS

Las tarifas del servicio se encuentran inscritas en el Registro Público de Concesiones del IFT y pueden ser consultadas en la página del IFT www.ift.org.mx. Las ofertas también podrán ser consultadas en la página web de OUI.

16. ESTADO DE CUENTA O DETALLE DE CONSUMO.

OUI se encuentra obligado a emitir un estado de cuenta o detalle de consumo, donde consten la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados. El estado de cuenta o detalle de consumo pueden ser consultada en cualquier momento en la APP OUI, y para acceder a ella el Cliente o Usuario debe crear un perfil con su número de teléfono móvil y contraseña.

17. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD

OUI presta cada uno de los servicios de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establece el Instituto Federal de Telecomunicaciones o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no serán menores a los establecidos por el IFT.

La Cobertura de los Servicios pueden variar en su calidad o presentar afectaciones derivadas, entre otros motivos por las características técnicas y el estado de conservación del Equipo Terminal del Cliente o por su uso al interior de algunos inmuebles, estructuras subterráneas, estacionamientos, elevadores, helicópteros o cualquier otro lugar que presenten una concentración inusual de Suscriptores o derivado del cumplimiento de la fracción VII del artículo 190 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

De forma enunciativa más no limitativa los factores externos que pueden llegar a afectar la calidad en la prestación de los Servicios, de los cuales OUI no tiene injerencia o control, son:

1.- La tecnología disponible con la cual, los Clientes o Usuarios acceden a los Servicios de telecomunicaciones, lo cual se puede ver afectada por la ubicación geográfica, es decir, cuando los Clientes o Usuarios se localicen en áreas sin cobertura o existen limitantes de acceso a la conectividad móvil. Para conocer la Cobertura por tecnologías de acceso se puede consultar la página www.ouimovil.com

2.- La ubicación de los Clientes o Usuarios en interiores (especialmente en estructuras subterráneas, elevadores, entre otros).

3.- Características técnicas del Equipo Terminal de los Clientes o Usuarios: (i) configuración, (ii) programas instalados, (iii) la cantidad de aplicaciones y servicios en ejecución (incluso aquellos que no utilizan el servicio de acceso a internet), (iv) estado de conservación, y (v) el uso de accesorios que pudieran limitar la capacidad de recepción y/o transmisión; (vi) las mismas características propias del modelo del Equipo Terminal.

4.- Interferencias y daños generados por terceros, que se enumeran de manera enunciativa más no limitativa, como: (i) fenómenos naturales (tales como lluvias torrenciales y terremotos), (ii) bloqueadores de señal, particularmente los instalados en reclusorios o zonas de seguridad; y (iii) actos vandálicos, sabotaje, hurto de equipos, etc.

5.- Eventos que generen un incremento extraordinario en la demanda de servicios de la Red Pública de Telecomunicaciones del concesionario de red (tales como catástrofes y/o eventos masivos).

6.- Para aquellos Servicios en los que se requiera contar con la disponibilidad del servicio de otra compañía diferente al concesionario de red, se debe tener en cuenta aquellos factores cuya responsabilidad recae precisamente en dichas compañías (por ejemplo, puntos de interconexión de otras compañías, etc).

7.- Existen también factores endógenos al diseño y operación de la Red del Concesionario de Red que afectan en todo momento la propagación de la señal y que están completamente fuera del control de OUI, incluyendo, entre otros: (i) clima; (ii) obstáculos entre el Equipo Terminal o dispositivo y la antena; y (iii) distancia entre el Equipo Terminal o dispositivo y la antena.

8.- La movilidad afecta la velocidad de los datos y ante la concentración de Clientes o Usuarios como consecuencia de diversos eventos, se crean demandas excesivas de recursos de la Red del concesionario de red. De igual forma, la ubicación de los Clientes o Usuarios en relación con la antena o radio base también son susceptibles de ocasionar la degradación de los Servicios. Estos factores externos podrán afectar eventualmente la percepción de los Clientes o Usuarios sobre la calidad del servicio de OUI.

18. CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL SUScriptor.

OUI pone a disposición de los Clientes o Usuarios, el Centro de Atención Telefónica (CAT), en la cual el Cliente o Usuario podrá presentar:

- Dudas
- Aclaraciones
- Cancelaciones o suspensiones
- Reclamaciones y Quejas

- Realizar consultas relacionadas con los servicios prestados como tarifas, promociones u ofertas disponibles - Reportar anomalías del Servicio
- Realizar trámites relacionados con los servicios

El Centro de Atención Telefónica se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año

- Marcando *311 desde tu equipo móvil
- Llamando al: 5557270000 o 800 05 51 515

La atención al público se efectúa únicamente en el Centro de Atención telefónica de OUI

19. PLAZOS MÁXIMOS DE ATENCIÓN

Todas las aclaraciones y quejas se presentan en el Centro de Atención telefónica de OUI y se resuelven en un plazo máximo de 15 días naturales contados a partir de la fecha en que fue presentada.

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, OUI se obliga realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos en el numeral siguiente.

20. COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES

OUI bonificará y compensará a los Clientes o Usuarios en los siguientes casos:

1. Cuando no se preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, debiendo OUI compensar a los Clientes o Usuarios la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes se compensará la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, además, se bonificará por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando se realicen cargos indebidos, se bonificará el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente. En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, OUI se obliga a:

- Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos.

- La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla OUI se obliga a mandar un mensaje de texto al usuario de los servicios para informarle

Las solicitudes de bonificaciones y compensaciones deberán presentarse vía telefónica por los Clientes o Usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en cualquiera de los siguientes números:

Centro de Atención Telefónica

Disponibles las 24 horas del día, todos los días del año

- Marcando *311 desde tu equipo móvil
- Llamando al: 5557270000 o 800 05 51 515

21. VIGENCIA Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

La vigencia de la relación contractual existente entre OUI y sus Clientes o Usuarios de los servicios es indefinida, no obstante no existe obligación de ningún plazo forzoso de permanencia en el uso de los servicios, consecuentemente al tener una vigencia indeterminada, los Clientes o Usuarios puede dar por terminado la relación en cualquier momento, sin ninguna penalidad que aplicar y sin necesidad de recabar autorización de OUI, es así que, los Clientes o Usuarios no tienen ninguna obligación de:

- Realizar ningún tipo de solicitud de cancelación.
- No existen procedimientos para llevar a cabo la cancelación.
- No hay plazos de respuesta para la cancelación, ya que está unilateralmente establecida por los Clientes o Usuarios.
- No existe un plazo de respuesta para confirmar la cancelación, ya que no es necesario recabar autorización de OUI.
- No existen documentos que presentar para solicitar la cancelación
- La cancelación es inmediata y no existen medios físicos o electrónicos para realizar las cancelaciones
- No existen lugares, días, horarios de atención y formas para realizar la cancelación, porque esta es determinada por los Clientes o Usuarios en el momento que lo decida.

22. CAMBIOS DE PAQUETE, SERVICIO O CONDICIONES

OUI dará aviso a los Clientes o Usuarios, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dicho aviso será notificado, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Los Clientes o Usuarios manifiestan su voluntad de aceptar los nuevos términos y condiciones con el primer uso de servicios que realice a partir de la implementación efectiva de los mismos

23. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y ACEPTACIÓN DISPONIBLES.

OUI ha implementado mecanismos, sistemas y elementos para: notificar, comunicar, informar, enviar información o documentación a los Clientes o Usuarios, en relación con la prestación de los Servicios. Algunos de los Medios de Comunicación Disponibles que se puede mencionar son: el Portal de internet, la APP OUI, el Centro de Atención Telefónico, el Correo Electrónico, el envío de SMS.

Los Clientes o Usuarios reconocen que al hacer uso de los servicios, acepta los términos y condiciones del contrato de adhesión registrado ante PROFECO, no obstante, cualquier aceptación o autorización adicional que deba efectuar relacionada con los servicios, puede efectuarse a través de la impresión de su firma autógrafa, la cual puede ser sustituida por una de carácter electrónico, digital, biométrico o de acuerdo con la tecnología utilizada, por lo cual, las constancias documentales o técnicas en donde sean aplicadas tendrán la plena validez que la legislación le conceda.

24. CARTA DE DERECHOS MÍNIMOS

En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la PROFECO por conducto de la Subprocuraduría de Telecomunicaciones y el IFT por conducto de la Coordinación General de Política del Usuario, han actualizado y determinado los derechos mínimos de los usuarios que se incluyen en la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones, la cual se encuentra publicada de manera permanente en la liga web <https://ouimovil.com/cartadederechosminimos.pdf> y es entregada a los Clientes o Usuarios de manera física y/o digital y/o electrónica, a través de los medios tecnológicos disponibles en el momento de contratación de los servicios.

25. CONTROVERSIA.

La PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa para resolver cualquier controversia que se suscite sobre la interpretación o cumplimiento siempre y cuando sea relacionada con el contrato de adhesión, el cual se encuentra debidamente publicado en la página <https://ouimovil.com/contratodeadhesion.pdf>.