

## Información al Cliente

### 1. Contratación.

Los canales de contratación de los servicios de Oui son:

- En cualquier tienda Elektra, las cuales se pueden consultar su ubicación y horario en la siguiente liga: <https://www.elektra.com.mx/>
- Las contrataciones pueden realizarse únicamente en días y los horarios en los cuales se encuentren abiertas las Tiendas Elektra en las cuales se puede llevar a cabo el proceso.

Al ser un servicio de telecomunicaciones en modalidad prepago, el Cliente no necesitará proporcionar información alguna ya que, por la naturaleza del servicio, solamente necesitará tener un equipo móvil que sea utilizable para hacer uso del servicio.

En caso de que el usuario realice recargas a través de la aplicación, se le podrá solicitar la información que es necesaria para la utilización del servicio, los cuales son:

- Número móvil
- Nombre del cliente
- Correo electrónico.
- Tarjeta de Crédito (TDC)
- Dirección o domicilio
- Aceptar términos y condiciones
- El cliente tiene la opción de dejar su recarga de manera recurrente con cargo a la TDC con la que se hizo el cargo de la recarga

### 2. Cancelación de los servicios.

La cancelación de los Servicios está sujeta a los términos y condiciones establecidos para tales efectos en el Contrato de Adhesión.

**Fase de Cancelación:** En el supuesto de que el cliente 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.

El cliente 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 cliente efectúe durante el transcurso de estos 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales permite pasar a la Fase Activa del servicio.

La vigencia de la relación contractual existente entre OUI y el usuario de los servicios de telecomunicaciones 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, el usuario de los servicios 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, el usuario de los servicios no tiene 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 es unilateralmente establecida por el usuario de los servicios.
- 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 el usuario de los servicios en el momento que lo decida

### 3. Instalación.

Los Servicios se activarán:

- 1) Al momento de que la SIM sea insertada en el equipo terminal móvil que tenga las características y condiciones adecuadas para hacer uso de los servicios de telecomunicaciones
- 2) Encender su equipo.

Una vez encendido su equipo, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso.

#### **4. Atención al público.**

En los Sistemas de Atención de Oui podrás presentar:

- Dudas
- Aclaraciones
- Cancelaciones o suspensiones
- Reclamaciones y Quejas
- Realizar consultas relacionadas con los servicios prestados como tarifas, promociones u ofertas disponibles
- Reportar anomalías de tu Servicio
- Realizar trámites relacionados con los servicio

Los Sistemas de Atención con los que cuenta Oui son:

Centro de Atención Telefónica

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

#### **5. Trámites.**

##### **Cambio de número**

El titular de la línea, puede solicitar el cambio de su número por otro número marcando desde su celular \*311. El cambio de número quedará aplicado en un máximo de 5 minutos después de realizada la solicitud.

##### **Cambio de plan**

El titular de la línea, puede solicitar el cambio plan marcando desde su celular \*311. El cambio quedará aplicado inmediatamente. Recuerda que únicamente se conservan los saldos, tus beneficios y promociones se eliminan al momento del cambio.

##### **Reporte por robo y extravío**

Para la suspensión por robo o extravío y reactivación de tú línea, puedes comunicarte desde una línea de OUI marcando \*311 o al número 800 05 51 515

##### **Suspensión:**

Para la suspensión del equipo y/o línea por robo o extravío, se realizarán algunas preguntas de autenticación de identidad.

##### **Reactivación de línea:**

Para la reactivación de la línea se te solicitará el folio de suspensión y se realizarán algunas preguntas de autenticación de identidad.

- Todos los trámites se efectúan en el Centro de Atención telefónica de OUI
- Los trámites se efectúan por el usuario de los servicios
- Todos los trámites son gratuitos
- Los trámites se resuelven en un plazo máximo de 10 días hábiles

#### **6. Pagos.**

Los pagos podrán realizarse a través de los siguientes medios: - Cargo a tarjeta de crédito domiciliado o efectivo

#### **7. Quejas.**

En los Sistemas de Atención de Oui podrás:

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

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

Los Sistemas de Atención con los que cuenta Oui son:

Centro de Atención Telefónica

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

Todas las 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.

**8. Calidad.** Los concesionarios y autorizados deberán publicar los parámetros de calidad con los que ofrecen los servicios, de conformidad con los parámetros establecidos en las disposiciones de carácter general vigentes emitidas por el Instituto, referentes a la calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones;

OUI prestará el SERVICIO de acuerdo a los índices y parámetros de calidad que establezca el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante IFT) o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados los cuales no pueden ser menores a los que establezca 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 o del Equipo del Suscriptor 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.

#### 9. Uso de los Servicios fuera del país.

Marca desde tu celular \*311 y un ejecutivo le ayudará con la activación del paquete de su preferencia o a través de la aplicación de OUI • El medio de pago es a través de su saldo. • La vigencia de los paquetes es de 7 días naturales y se contabilizará a partir de su hora de contratación.

\$20 - 7 días 100 MB Roaming a EE UU

\$100 - 7 días 500 MB Roaming a EE UU

Precios Incluyen IVA

Información importante: La compra de los paquetes internacionales debe hacerse antes de salir del territorio nacional.

#### 10. Equipos Terminales.

OUI no comercializa equipos terminales

No obstante, para que el usuario de los servicios de telecomunicaciones pueda hacer uso de los mimos, requiere contar con un Equipo de Telefonía Móvil, mismo que deberá encontrarse debidamente homologado

#### 11. Servicios adicionales.

##### Paquete de Datos Adicionales

Estos Paquetes de Datos podrán adquirirse a través de tiendas Elektra y marcando \*311 desde su celular

1. Contrata marcando \*311 desde tu celular
2. Elige los GB que necesitas
3. Confirma si tu cargo es recurrente o por evento

## **12. Otros servicios prestados por terceros.**

OUI no ofrece, comercializa y/o factura servicios prestados por terceros

## **13. Compensaciones y/o bonificaciones.**

Oui deberá bonificar y compensar al cliente 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, éste debe de compensar al consumidor 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, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, se bonificará por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
3. Cuando se realicen cargos indebidos, se deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo real izado 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

La solicitud de bonificaciones y compensaciones deberán presentarse vía telefónica por los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, en cualquiera de los siguientes números:

Centro de Atención Telefónica

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

## **14. Otros gastos relacionados con la prestación del servicio.**

OUI no cuenta con ningún otro cargo registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones relacionado con la prestación del servicio.