CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

FAST TELECOM MÓVIL, S.A.P.I. DE C.V.

1. Objeto

El presente documento tiene como objeto establecer las políticas, operaciones y procedimientos aplicados para la prestación de los Servicios que provee On-Link con su Razón Social **FAST TELECOM MÓVIL, S.A.P.I. DE C.V.** Este Código de prácticas comerciales, previamente aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, estará disponible para los USUARIOS con el objetivo de funcionar como un manual de procedimientos para ellos y para los empleados de On-Link, respecto de cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los servicios concesionados.

2. Antecedentes

On-Link es un MVNO (Operadora Móvil Virtual), empresa que no posee red propia, pero que arrienda la infraestructura de Altan Redes para prestar el servicio en sus mismas condiciones de calidad y cobertura. Ofrecemos nuestros productos a USUARIOS de sectores de nichos específicos.

A continuación, detallamos los puntos clave de nuestro Código de prácticas comerciales, el cual servirá de guía para USUARIOS y colaboradores respecto a cualquier duda o queja relacionada con nuestro servicio. El Código de prácticas comerciales estará disponible para su consulta en el portal del IFT y nuestra página web https://www.on-link.mx

3. Definiciones

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, así como el Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones con el que se relaciona, las siguientes palabras serán entendidas como en este apartado se definen:

- **Activación** · Proceso necesario para que la Tarjeta SIM del USUARIO quede lista para su uso.
- **Área de Servicio** · Localidades o áreas de la República Mexicana en las cuales se cuenta con la infraestructura necesaria para prestar nuestros Servicios y que pueden verse dentro del mapa de cobertura publicado en la página web.
- **Baja** · Proceso por el que un USUARIO Final rescinde sus obligaciones y todos los servicios contratados con On-Link.
- **Centro de Atención Telefónica** · Centro de Atención al cliente de On-Link al que se tiene acceso marcando *611 (desde línea On-Link o marcando al (55) 9724 1434.

- **Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones** · celebrado entre On-Link y el USUARIO, que puede consultarse aquí. En este contrato se describen los servicios efectivamente contratados por el USUARIO.
- **Código de Prácticas Comerciales:** El manual en el que se definen los procesos comerciales de los productos y/o servicios que presta On-Link, así como el procedimiento de atención al USUARIO en caso de preguntas, dudas, aclaraciones, reparación de equipo, servicio a equipos, términos en que opera la garantía respecto de los mismos, entre otros, y que sirve de guía tanto a los USUARIOS como a los empleados de On-Link, para la atención de estos. Un ejemplar de este Código estará a disposición del USUARIO para su consulta en los Centros de Atención a USUARIOS, y también poniéndolo a su disposición a través de la página de internet (**https://www.on-link.mx**).
- **Concesión**: Las otorgadas a los concesionarios del IFT, con los que On-Link subcontrata los Servicios de Telecomunicaciones.
- **Contraprestación**: Es la cantidad o monto que liquidará el USUARIO a On-Link y que se especificará en el Contrato, en virtud de la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones descritos en la Orden de Servicio que corresponda.
- **Días Hábiles** · Se consideran hábiles los días laborales de lunes a viernes. No se considerarán como días hábiles, los sábados, domingos y días de descanso obligatorio en términos de lo señalado por la Ley Federal del Trabajo.
- **Disposiciones Aplicables**: Las condiciones contenidas en la Autorización otorgada a On-Link para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la Ley Federal de Protección al Consumidor, Norma Oficial Mexicana 184-SCFI-2018 y demás Normas Oficiales Mexicanas aplicables, y las demás disposiciones aplicables, así como las disposiciones que las complementen, modifiquen o sustituyan la regulación en materia de Telecomunicaciones.
- **Domicilios Designados:** Los domicilios señalados por el USUARIO en el respectivo Contrato.
- **Equipo** · Se refiere al aparato telefónico que deberá ser compatible con la red de On-Link y cumplir con los requisitos técnicos y de homologación emitidos por la IFT.
- **Estado de Cuenta**: Documento en 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 el portal (**https://www.on-link.mx**), en el que para acceder a ella el USUARIO tendrá que crear un perfil a través de los siguientes pasos: ingresar datos personales del USUARIO (nombre, fecha de nacimiento, etc.), número de Servicio (DN), correo electrónico, domicilio en dónde se recibirá el Servicio, número telefónico (móvil).

- **Esquema de Contratación**: Es la modalidad bajo la cual el USUARIO, puede contratar los servicios de On-Link, que es: prepago

  Los Planes o Esquemas de Contratación estarán a disposición del USUARIO y del público en general en la página de internet **(https://www.on-link.mx)**

- **Fecha de Entrega**: La fecha que se establece en el Contrato en la que los servicios deberán estar instalados y operando.
- **Fecha de Facturación**: La fecha de expedición de la Factura que emita On-Link.
- **Caso Fortuito o Fuerza Mayor**: El acontecimiento natural o del hombre, inevitable e imprevisible, que impida en forma absoluta el cumplimiento de la obligación. De manera enunciativa mas no limitativa, guerra, terremotos, inundaciones, revueltas, bloqueos comerciales, huelgas o cambios en la legislación aplicable.
- **IFT** · Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- **LFTR** · Significará para efectos del presente Contrato la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión
- **Número** · Número de 10 dígitos que identifica a la línea y que se utiliza como número de marcación.
- **Portabilidad** · Es el proceso formal, por el cual un subscriptor móvil puede cambiar de Operador Móvil manteniendo su número. En este proceso se encuentran involucrados el USUARIO Final que realiza la petición, el Operador Móvil donante y el nuevo Operador Móvil o receptor. Este proceso está regulado por IFT.
- **Plan tarifario** · Son los montos de contraprestación que ofrecemos por nuestros Servicios, podrás consultarlos en nuestra página web o en la página del IFT www.ift.org.mx.
- **Puntos de Contacto**: Son aquellos donde el USUARIO puede mantener una relación directa o indirecta On-Link para obtener información de productos y servicios.

  Directos: Página de Internet (7 días x 24 horas)

Número de oficina: **(55) 9724 1434** en un horario de atención de Lunes a Viernes de las 9:00 a las 16:00 hrs.

Correo electrónico: **atc@on-link.mx** los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año las 24 (veinticuatro) horas

Los Puntos de Contacto pueden ser adicionados y/o modificados por On-link e incluso cancelados sin previo aviso, sin embargo dichas adiciones o modificaciones siempre estarán a disposición del USUARIO en la siguiente página de internet: **https://www.on-link.mx**.

- **Prepago:** Modalidad por la que el USUARIO paga sus servicios antes de usarlos. Será un tipo de abono o contratación de telefonía móvil, que consiste en abonar por adelantado una cierta cantidad de dinero; a cambio On-link le dará acceso o entregará una cantidad de beneficios predeterminados o una cantidad de tiempo aire para un consumo equivalente al importe abonado.
- **On-link** · Prestador del servicio de Telefonía Móvil para usuarios.
- **Red**: La infraestructura de telecomunicaciones operada por los concesionarios autorizados para instalar, operar y explotar redes públicas de telefonía móvil, acceso inalámbrico radiotelefonía móvil y transmisión de datos, los cuales, son contratados por On-link para prestar sus servicios. Esta incluye además de los activos, los programas de cómputo asociados.
- **Región Geográfica**: Las regiones 1 (uno) a 9 (nueve) que enseguida se describen, en las que On-link contrató servicios de telefonía móvil para la prestación del servicio objeto del Contrato de referencia que en conjunto abarcan toda la República Mexicana, en las nueve regiones de cobertura celular/móvil, en la que está dividido el país.

  On-link tiene autorización para prestar Servicios de Telecomunicaciones en cualquier parte de la República Mexicana, sin embargo, dichos servicios estarán sujetos a la cobertura y disponibilidad técnica que se señalan en la siguiente página de internet de **https://www.on-link.mx/ cobertura**.
- **Recarga** ·Proceso para aumento del saldo en USUARIOS Finales utilizando cualquiera de los canales disponibles y formas de pago disponibles
- **Rescisión:** Derecho del USUARIO o de On-link a terminar el Contrato. Se debe a que alguno incumplió sus obligaciones.
- **Servicios** · Significan los servicios que se pactan en el Contrato, que incluyen las llamadas a cualquier destino dentro o fuera de México, mensajes de texto (SMS), datos para navegación en internet, así como descarga de contenidos, imágenes, videos, música, acceso a marcaciones especiales, número 01 800, entre otros. “Servicios Adicionales”: Son los

servicios que de manera complementaria On-link podrá ofrecer a sus USUARIOS durante la vigencia del presente Contrato.

- **Servicios Adicionales**: los servicios que de manera complementaria al Servicio de On-link podrá ofrecer a sus USUARIOS durante la vigencia del Contrato, los que, de contratarse por el USUARIO, se cobrarán a éste conforme las tarifas registradas ante el IFT. En todo momento, el USUARIO podrá acudir a un Centro de Atención a Clientes para informarse de los Servicios Adicionales vigentes, ya que los mismos podrán variar de tiempo en tiempo.

  En los Centros de Atención a Clientes, o vía telefónica, el USUARIO podrá realizar sus solicitudes de Prestación de Servicios Adicionales y/o reajustes a los servicios principales que tiene contratados.

  En los Centros de Atención a Clientes, o vía telefónica, el USUARIO podrá solicitar por escrito la cancelación de los Servicios Adicionales que tenga contratados.

  La cancelación por parte del USUARIO de los Servicios Adicionales contratados, no afectará la Prestación del Servicio de Telefonía que éste tiene contratado con On-link, y no lo libera de pagar los adeudos aplicables a los Servicios Adicionales que haya recibido hasta el momento de la cancelación.
- **Servicio Buzón de Voz** · El servicio de recepción, grabación y reproducción de mensajes de voz.
- **SMS** · Mensajes escritos, un Servicio que permite enviar y recibir mensajes cortos escritos de hasta 160 caracteres.
- **Tarifas** · Cuotas a pagar por el USUARIO por usar los servicios. Pueden consultarse en los planes tarifarios dentro de nuestra web.
- **Tarjetas SIM o SIM** · Es el dispositivo inteligente que almacena de forma segura la clave de la Línea Telefónica de un USUARIO y estará compuesta por datos que identificarán el Perfil del USUARIO ante la red de On-link.
- **Tiempo aire** · Prestación dada al USUARIO para que pueda utilizar los Servicios que ofrecemos.
- **Perfil del USUARIO** · las características del Servicio que está asignada a una Línea Telefónica, mismas que se establecen en la orden de activación.
- **USUARIO** · Quien utiliza nuestros Servicios.
- **Tarifa a granel** · consumo no paquetizado de MIN / SMS / MB con costo por evento que no están incluidos en planes prepago.

- **Aplicación Móvil** · se refiere a la App para dispositivos con sistema Android y iOS en donde el usuario tiene el manejo completo de su línea
- **"DN" o "Digital Number"** · un número del plan nacional de numeración asignado a un USUARIO de un servicio de telefonía móvil. Se utiliza como número de marcación.
- **"IMEI" International Mobile Equipment Identity, (Identidad internacional de equipo móvil)** · es un código pre-grabado en los teléfonos móviles GSM (Global System for Mobile Comunications). Este código identifica al Equipo Terminal inequívocamente a nivel mundial, y es transmitido por dicho equipo a la red al conectarse a ésta.
- **"IMSI": International Mobile Subscriber Identity** · identifica al subscriptor de una red móvil, así mismo es utilizado por las actuales redes de telefonía móvil, e identifica tanto la nacionalidad como el operador. No sirve como número de marcación ni le sustituye.
- **"IVR": "Interactive Voice Response"** · es un módulo de software integrado habitualmente en sistemas Call Center que se encarga de la gestión de las llamadas a través de sistemas de reconocimiento automático de voz o de introducción de información por teclado. La resolución de la llamada puede derivarse en una respuesta automática a través del árbol de decisiones documentado en el IVR o bien puede acabar direccionada a un teleoperador.
- **Roaming** · Capacidad de utilización de una Línea Telefónica por parte del usuario, para disponer de los servicios de telefonía fuera de la red a la que pertenece la numeración IMSI.
    - **Roaming Internacional** • Consiste en la utilización de los Servicios cuando la Línea Telefónica contratada se encuentre en otro país utilizando los convenios internacionales y a los que tenga acceso On-link para otorgar el Servicio a los USUARIOS Finales.
    - **Servicio de Larga Distancia Internacional** • Consiste en la utilización de los Servicios cuando la Línea Telefónica contratada se encuentre en México y se realizan llamadas al resto del mundo.

4. Servicios

En On-link todos los servicios deben pagarse antes de ser utilizados, siendo la naturaleza de todos ellos prepago. Estos servicios se podrán pagar vía recarga de tiempo aire. Los servicios serán prestados de manera continua, las 24 horas del día, durante todos los días del año, siendo su prestación regular y uniforme en pos de cumplir las normas que establezca el IFT, según la regulación aplicable.

Todos los servicios son de Prepago, el USUARIO debe pagar antes de elegir cualquier plan. Siempre que así lo desee, el USUARIO puede contratar cualquier plan. El balance de saldo monetario recargado tiene una vigencia de 365 días. Todos los planes de servicio prepago ofertados pueden ser consultados en la Página de Internet, en la aplicación móvil y a través del Centro de Atención Telefónica.

Los servicios que On-link ofrece a los USUARIOS son los siguientes:

A) Servicios de voz. Incluye lo siguiente:

1) Servicio básico de conectividad de voz: consistente en la emisión y recepción de llamadas de voz desde un terminal móvil de un USUARIO Final.

2) Servicios suplementarios de voz.

3) Buzón de voz.

4) Aviso de llamadas perdidas.

5) Numeración corta ***611** (solo desde una línea On-Link) para acceder a los servicios de atención al cliente por voz.

6) Llamadas a servicios especiales (politono, concursos etc. y llamadas de emergencia).

B) Servicios de mensajería corta. Incluye lo siguiente:

1) Servicios de SMS

C) Servicios de conectividad de datos. Incluye lo siguiente:

1) Servicios básicos GPRS/UMTS (Conectividad con conmutación de paquetes).

2) Navegación http y WAP.

D) Roaming Internacional. Incluye lo siguiente:

1) Realización y recepción de llamadas, envío y recepción de SMS y conexión a datos en las redes de los operadores con los que se tenga suscrito un acuerdo de roaming internacional.

E) Otros servicios. Incluye lo siguiente:

1) Red de recargas externas

2) Servicio de consulta de saldo para modalidad Prepago.

3) Portal Web de autogestión.

4) USSD.

5) Aplicación Móvil para administrar la línea

F) Planes de telefonía que estarán disponibles para su consulta en: **https://www.on-link.mx**.

G) Promociones: Se regirán conforme a los términos y condiciones que On-link en forma expresa indique para las mismas, los términos y condiciones para cada promoción estarán disponibles para su consulta en: **https://www.on-link.mx.**

Contratación de Servicios.

Los Servicios podrán ser contratados por los USUARIOS en todos los puntos de venta autorizados por On-link.

La contratación de los Servicios puede incluir la solicitud de Servicios adicionales cuya prestación causará las tarifas o los cargos respectivos establecidos en las Tarifas registradas ante el IFT.

El USUARIO será responsable por la utilización que se hagan de los equipos y el Servicio sin importar la persona que haga el uso de los mismos.

EL USUARIO será el responsable de implementar y mantener las condiciones de seguridad necesarias para asegurar el equipamiento de On-link.

Cesión de derechos del Contrato.

El USUARIO no podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del Contrato, salvo que medie autorización por escrito de On-link Para tal efecto, el USUARIO deberá notificar por escrito a On-link con al menos 30 (treinta) días de anticipación a la fecha que pretenda realizar la cesión, en cuyo caso On-link, deberá resolver tal petición, dentro de los 15 (quince) días siguientes a la fecha de recibida la notificación de referencia.

On-link podrá ceder únicamente los derechos de facturación y/o cobranza a cualesquiera de sus empresas subsidiarias o filiales, así como a cualquier tercero, mediante notificación por escrito a el USUARIO con 30 (treinta) días naturales de anticipación a que dicha cesión ocurra.

Descuentos y Promociones.

Los precios y promociones registrados ante el IFT estarán publicados en la página de Internet de On-link (https://www.on-link.mx) deberá de reflejar los ajustes o descuentos en la Contraprestación a partir de su entrada en vigor, para el mes de que se trate, en las Facturas que le presente al USUARIO.

Canales de Distribución.

El Equipo podrá ser adquirido en cualquiera de los Centros de Atención a Clientes o Puntos de Contacto instaurados por On-link la lista de los distribuidores de On-link podrán ser identificados y contactados mediante la página de internet de On-link (**https://www.on-link.mx**).

On-link no será responsable por el mal funcionamiento del Equipo adquirido en un canal de distribución diferente a los autorizados por ella.

Disponibilidad de los Servicios.

La prestación de los Servicios se encuentra sujeta a disponibilidad de cobertura.

Se considerarán como puntos de presencia de la Red de los concesionarios las ciudades en las que se cuente con la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para proporcionar los Servicios.

Cambio de paquete o servicio.

En caso de cambio de paquete o servicio, se le entregará al SUSCRIPTOR el comprobante del mismo o en su caso, le indicará en dónde puede consultar el nuevo Contrato de adhesión aplicable.

5. Cobertura

Los Servicios se prestarán en todas las zonas disponibles en México y que el IFT autorice. Estas zonas están indicadas en el mapa de cobertura disponible en la Página de Internet que corresponden a la cobertura del prestador de infraestructura de la Red Compartida, y otras redes a las que haya contratado On-link.

6. Tarifas

Nuestras tarifas están disponibles en la Página de Internet, y antes de ser aplicadas, las inscribimos en el Registro Público de Concesiones del IFT de acuerdo con la Ley. Todas nuestras tarifas incluyen el Impuesto al Valor

Agregado, cualquier cambio o nuevo impuesto en ley le será cobrado al USUARIO.

Para el **Prepago Puro** que consiste en la recarga de una cantidad de dinero que se transforma en tiempo aire, solo cobramos por el uso de nuestros servicios, deduciendo la cantidad de saldo conforme se va consumiendo. El coste para el uso de voz, datos y SMS será el mismo por cada unidad de servicio, ya sea esta por minutos, megabytes o SMS, a la tarifa reflejada en nuestro Plan Tarifario anunciado en la página web.

Los **Planes Prepago** consisten en la recarga de una cantidad de saldo monetario que posteriormente el usuario activa mediante la activación de un Plan Prepago, ya sea a través del App de estar habilitada esta funcionalidad, o cualquier punto de recarga vigente.

La oferta de planes con diferentes alcances temporales y de servicio pueden ser consultados en la página web, a través del Centro de Atención Telefónica o a través de las marcaciones ***611 (Solamente desde una línea On-Link)** o llamando al **(55) 9724 1434** desde cualquier teléfono a nivel nacional. Todos los planes tienen un alcance de servicio que vencerá a la fecha de expiración del mismos, pudiendo ser esta semana, quincenal o mensual en función del plan activado. Todos los planes se renovarán automáticamente mediante la recarga del valor del plan o de una cuantía superior. De no existir saldo suficiente para la renovación, ésta no se efectuará y el usuario tendrá que realizar su recarga por cualquiera de los canales disponibles y posteriormente hacer la compra del plan de prepago deseado. El saldo restante entre el valor del plan y lo recargado, quedará como saldo monetario y tendrá una caducidad de 365 días (Acotado al ciclo de vida de la línea que se encuentra vigente).

Para disfrutar de las tarifas el USUARIO tendrá disponibles los siguientes montos de recarga de tiempo aire, que le otorgarán Saldo de Recarga o Pagado, con una vigencia de 365 días a partir de la fecha de compra de la recarga (Acotado al ciclo de vida de la línea que se encuentra vigente) este tipo saldo podrá utilizar para la compra de paquetes de servicios.

7. Forma de consumo

a. Llamadas. - El cobro de los Servicios es por tiempo cuando se realizan llamadas. Las llamadas se cobrarán a partir de que el USUARIO pulsa el botón de

marcación de su equipo y se enlaza su llamada. La llamada finaliza cuando se termina la conexión.

b. Datos El cobro de los Servicios es por capacidad cuando se consumen datos. Cada vez que el USUARIO inicia una sesión de datos móviles en su Equipo, realizaremos el cargo de acuerdo con su paquete. Se harán cargos de saldo por todos los datos que el Equipo descarga, como música, imágenes y video, ya sea deliberadamente, accidental, o por transferencias incompletas. Siempre que el USUARIO se conecte a la red, se harán cargos a su saldo.

c. Mensajes SMS Dimensión de los mensajes de texto por 160 caracteres; es decir, que cualquier mensaje de texto superior a este número de caracteres será cobrado como dos o más mensajes de texto de acuerdo con el número total de caracteres. Sólo se cobrará por los mensajes que el USUARIO envíe, jamás por los que reciba.

8. Recarga

Todos los números podrán recargar saldo a través de los canales disponibles anunciados en la página y a través de nuestra aplicación móvil. Si a la línea no se le realiza alguna recarga en **https://www.on-link.mx**, en el que podrá recibir SMS y llamadas, pero no realizarlas, ni navegar en Internet/datos ni enviar SMS. Si a los 90 (noventa) días de la última recarga, no se ha hecho otro aporte, la línea se perderá. Si la línea mantiene un saldo monetario recargado este no expirará.

El USUARIO puede realizar sus recargas en efectivo, con tarjeta de débito o crédito, también ingresando los datos de su tarjeta de manera segura en nuestra aplicación móvil. Podrá hacer recargas también en los puntos externos de recarga disponibles que podrá consultar en nuestra página y en la sección de recargas y en la aplicación móvil podrá visualizar los puntos de recarga más cercanos a su ubicación.

Cabe señalar que existen los saldos promocionales. Estos se aplican a lo que el USUARIO pagó por su paquete o por recargas de saldo pagado cuando existan promociones vigentes, atendiendo siempre al texto de dichas promociones.

Finalmente, el SERVICIO fuera del territorio nacional estará limitado a 30 (treinta) días naturales, una vez excedido este el plazo, se suspenderá el servicio.

9. Facturación

El USUARIO puede solicitar la facturación de los Servicios y/o Servicios Adicionales a través del Centro de Atención a Clientes, el Portal de Internet o vía

correo electrónico, para lo cual deberá proporcionar los datos fiscales correspondientes.

Por la prestación de los servicios, el USUARIO se obliga a pagar a On-link las cantidades que en moneda nacional correspondan conforme a las tarifas que al momento de la prestación de los servicios se encuentren vigentes y registradas ante el IFT, más los impuestos que resulten aplicables, los cuales se habrán de identificar por separado dentro de la factura correspondiente. Las tarifas de los planes de contratación podrán ser modificadas por On-link, previo su registro ante el IFT.

Los Servicios se ofrecen y cobran sobre una base mensual, de 24 horas al día. Para efectos del cálculo de los cargos se considera que un mes tiene 30 días.

Si por cualquier motivo On-link dejará de cobrar en su momento cualquier cantidad por concepto de servicios prestados, esta no renuncia a su derecho de cobrarlos.

10. Cómo funciona On-link

El uso de una línea On-link requiere de:

- **Primero**, adquirir una tarjeta SIM

En **segundo** lugar, una vez teniendo la tarjeta sim, se debe recortar para el tamaño que le permite su equipo (se dispone en todas nuestras tarjetas de las tres opciones normal micro y nano) e introducir en la ranura disponible para ello.

En **tercer** lugar, prender el equipo con la sim dentro, el usuario recibirá un SMS de bienvenida y SMS de configuración de la navegación de su equipo.

En caso de que el usuario, desee **portar su actual número** sobre la nueva SIM On-link adquirida, será tan sencillo como marcar desde su línea al *611 y proporcionar la información solicitada por el ejecutivo. En un periodo de entre 24 y 48 horas, su número será portado sin coste sobre su nueva línea On-link.

En caso de que el usuario no pueda realizar su navegación, será tan sencillo como marcar desde su línea al *611 y proporcionar la información solicitada por el ejecutivo para la configuración de navegación de su línea.

Desde el 1 enero de 2015, todos los teléfonos comercializados en México deben venir desbloqueados. En caso de que su teléfono venga bloqueado puede

solicitarle a su antigua compañía el desbloqueo de conformidad con el artículo 191 fracciones XI y XII de la LFT.

11. Portabilidad

Es el derecho del USUARIO a conservar su Número al cambiar de proveedor de servicios. Siempre tendrá derecho a la portabilidad de su Número de manera gratuita y conforme a los parámetros del IFT. Puede consultar el proceso completo, tiempos y coste (no tiene) a través de nuestra página web o llamando a nuestro Centro de Atención Telefónica.

12. Nuestras Obligaciones

Estamos comprometidos y obligados a prestar los Servicios de acuerdo al Contrato, la legislación aplicable y los parámetros de calidad establecidos por el IFT. Si el Contrato cambia por la ley, regulación o decisión de una autoridad judicial o administrativa, nosotros informaremos al USUARIO de manera oportuna mediante la Página de Internet y por un mensaje de texto al menos 15 días antes de que suceda el cambio.

13. Ciclo de Vida

El Ciclo de Vida de una línea bajo la modalidad de Prepago consta de 5 estados: (I) Activo; (II) Tráfico Entrante; (III) Inactivo; (IV) Cuarentena y (V) Cancelación. Los cuales se detallan a continuación:

A. Activo.

En estado Activo encontramos a las Líneas nuevas, y a las Líneas existentes que adquieran cualquier servicio de telefonía móvil en los puntos de venta y/o recarga. Este estado tiene una duración según la vigencia del paquete que adquiera el CONSUMIDOR. Durante el tiempo que la línea se encuentre en esta fase, el CONSUMIDOR puede utilizar los distintos saldos con los que cuenta ("Paquetes o Planes Prepago, Paquetes Promocionales, MB promocionales, etc."), para el consumo de los diversos servicios ofrecidos por el PROVEEDOR. Mientras que el CONSUMIDOR se encuentre en la Fase Activo, aun cuando el servicio haya sido agotado en su totalidad, podrá continuar utilizando los saldos promocionales, hasta llegar a los 30 (treinta) días o a la fecha de vencimiento de su última compra del servicio. Una vez llegado a la fecha de su vencimiento o que se hayan agotado todos sus saldos, sin que el CONSUMIDOR realice alguna recarga, la línea pasará al estado de Tráfico Entrante.

B. Tráfico Entrante.

Este estado tiene una duración de 60 (sesenta) días naturales, la cual comienza al día siguiente a la fecha de vencimiento de la última compra del servicio de telefonía móvil o desde la activación, si es que no se ha realizado alguna compra de servicio de telefonía móvil. Durante este estado el CONSUMIDOR sólo puede recibir llamadas y mensajes de texto ("SMS"), pero no tiene navegación de Internet y sin posibilidad de originar ningún tipo de tráfico o comunicación saliente de voz, datos o SMS.

Durante este estado, en caso de que exista saldo vigente pagado o promocional, el CONSUMIDOR no podrá hacer uso del Servicio de comunicaciones salientes y/o navegar en Internet/datos, hasta que realice una nueva compra del servicio y regrese al estado Activo. Mientras el CONSUMIDOR permanezca dentro de este estado, y no realice una nueva compra del Servicio de telefonía móvil en los puntos de venta y/o recarga, y si cuenta con algún tipo de saldo de algún servicio contratado aún vigente, de varios meses, el CONSUMIDOR podrá utilizarlo por el resto de la vigencia correspondiente, de acuerdo a los términos y condiciones vigentes de dicho paquete contratado.

C. Inactivo.

Una vez concluida la duración del estado de Tráfico Entrante, la línea pasará al estado de Inactivo por un periodo de 30 (treinta) días naturales que comenzarán a partir del día siguiente en que concluyó el estado de Tráfico Entrante.

Durante el estado de Inactivo, la línea quedará totalmente suspendida y el CONSUMIDOR no podrá originar ni recibir ningún tipo de tráfico o comunicación de voz, datos, mensajes cortos SMS.

Finalmente, concluido este estado de Inactivo la línea pasará a las líneas abandonadas y comenzará el estado de cuarentena. En este estado se le avisa al usuario de que la línea va a entrar en estado de cuarentena y por ende de pre-desactivación de la SIM y ya no podrá recibir mensajes de SMS.

D. Cuarentena.

Transcurridos los días a que se refiere el estado de Inactivo, las líneas abandonadas entran en estado de cuarentena con una duración de 90 (noventa) días naturales, con el fin de que no registren ningún tipo de actividad en el sistema y puedan ser recicladas y reutilizadas para su posterior cancelación y re-asignación a un nuevo CONSUMIDOR.

En este estado la tarjeta SIM, pasa a un proceso de desactivación, y perderá todo tipo de comunicación con la Tarjeta SIM. Si el Consumidor desea recuperar o reactivar su línea, sólo lo puede hacer mediante la compra de un paquete, pero

antes debe llamar al número para atención a clientes para solicitar que se reactive temporalmente la tarjeta SIM y está estará activa más un día, ese mismo día de reactivación temporal concluirá hasta las 23:59 horas, ya que en automático el sistema de la red lo desactivará de nuevo, por eso debe hacer la recarga inmediatamente, el mismo día que el CONSUMIDOR llame al número para atención a clientes.

E. Cancelación.

Concluidos los 90 días del estado cuarentena, sin que el CONSUMIDOR hubiera realizado una compra de algún paquete, la línea pasa al estado de Cancelación, que es cuando la línea se pierde para el CONSUMIDOR, ya que entra a la base de datos de números disponibles para reasignación a otro CONSUMIDOR, dejando pasar el periodo que señala la normatividad correspondiente para ser reasignados a un nuevo CONSUMIDOR.

Salvo en el caso de paquetes contratados por el CONSUMIDOR, para que la cancelación del servicio de telecomunicaciones sea procedente, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones debe cerciorarse que el Consumidor no tiene saldo pendiente de ser abonado atendiendo a lo establecido en el artículo 191 fracción XVI de la LFTR; en caso de que el Consumidor tenga saldo pendiente de ser consumido, el Proveedor de Servicios de Telecomunicaciones solo podrá cancelar el servicio, una vez que transcurra en exceso el término de 365 (trescientos sesenta y cinco) días naturales siguientes a la fecha en que expiró dicho saldo.

14. Responsabilidades de On-link

Fallas en los Servicios El USUARIO debe comunicarse rápidamente con nosotros por fallas de los Servicios a través de nuestro Centro de Atención Telefónica. Si nosotros no damos los Servicios como lo acordado en el Contrato, por causas que son de nuestra responsabilidad, se compensará al USUARIO la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar.

Cumplir con los derechos de los USUARIOS, plasmados en la normatividad vigente, así como en el Contrato aplicable al servicio contratado por el USUARIO.

On-link prestará sus Servicios, de forma continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo siempre con las normas y metas de calidad establecidas en el marco regulatorio vigente.

On-link prestará los Servicios en los términos que establece la legislación aplicable, su Autorización, el Contrato, los Anexos y Órdenes de Servicio, en su caso, los procedimientos establecidos en el Código de Prácticas Comerciales y las tarifas registradas ante el IFT.

En caso de que el Servicio no se preste en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad On-link, 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.

15. Bonificaciones

On-link deberá bonificar y compensar al USUARIO en los siguientes casos:

1. Cuando On-link no preste el Servicio en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad On-link, 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 al reporte que realice el USUARIO, On-link hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en la recarga contratada. Además, On-link deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

3. Cuando On-link realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que On-link reciba la llamada por parte del USUARIO para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, On-link procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al USUARIO en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

16. Carta de Derechos Mínimos de los USUARIOS de Servicios de Telecomunicaciones.

On-link dará a conocer al USUARIO la carta de derechos mínimos de los USUARIOS de los servicios públicos de telecomunicaciones al momento de realizar el procedimiento de contratación del plan respectivo y la mantendrá de manera permanente en su página de Internet.

On-link deberá respetar en todo momento los derechos establecidos en el Acuerdo mediante el cual la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, determinan los derechos mínimos que deben incluirse en la carta a que hace referencia el artículo 191 de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

17. La Responsabilidad del USUARIO

a) Con los Servicios El USUARIO es responsable por utilizar nuestros Servicios, que serán para su uso personal, sin importar quién los use.

b) Con On-link El USUARIO aceptó en el Contrato indemnizar y eximir; es decir, quitarle la responsabilidad a On-link por cualquier demanda que surja de: Su mal uso de los Servicios y cualquier información proporcionada, publicada, transmitida o puesta a disposición a través de los Servicios. ·

Contenidos

Si el USUARIO contrata Servicios de datos va a poder acceder a Internet, que incluye la transmisión y descarga de texto, imágenes, videos, juegos, música, correo electrónico, aplicaciones, sonidos, voz, datos, entre otros. Debe saber que muchos de los contenidos no son adecuados para menores, pueden ser inexactos, falsos, ofensivos, censurables, contrarios a la moral y buenas costumbres e incluso pueden llegar a dañar su Equipo. Es su responsabilidad o de quienes usan su Equipo analizar los contenidos y calificar su conveniencia. El USUARIO no transmitirá contenidos ilegales que afecten a On-link o los derechos de terceros.

18. Causas de interrupción del servicio

Existen problemas que no podemos controlar y que pueden impedir que brindemos los Servicios en algún momento o lugar en particular, o que pueden afectar la calidad de los Servicios. Por ejemplo, las montañas, los edificios altos, los túneles, el clima, el diseño del sistema eléctrico y el diseño o modelo del Equipo, los daños a partes importantes del Equipo en un accidente, o la saturación o interferencia o inestabilidad de la red pública de telecomunicaciones de telefonía móvil On-link tomará las precauciones razonables que pueda para evitar cualquier interrupción, demora o falla en los Servicios.

Por lo anterior, On-link sólo será responsable por la interrupción, demora o falla en el funcionamiento siempre y cuando, según sea el caso, sea fehacientemente comprobado que dichos eventos, son imputables al mismo. On-link no será responsable si dicha falla o demora es causada por desastres naturales, por caso

fortuito o de fuerza mayor que escapen a su control. Algunos ejemplos de lo anterior, incluyen a título enunciativo mas no limitativo, la falla del suministro de energía eléctrica, actos de guerra, acciones del gobierno, terrorismo, disturbios civiles, escasez o dificultades de mano de obra (independientemente de la causa), o fallas de los Equipos, incluidas las fallas de Internet, de equipos informáticos, de la red de telecomunicaciones u otros equipos relacionados, siempre y cuando, según sea el caso, sean fehacientemente comprobados dichos eventos, o bien, siempre y cuando no sean imputables On-link.

19. Protección de datos

On-link está obligado a cumplir con toda la legislación aplicable en cuanto a la protección de datos personales, particularmente de los consumidores, incluyendo la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, Lineamientos del Aviso de Privacidad, Parámetros de Seguridad y demás regulaciones aplicables. Los datos personales del USUARIO serán usados para identificarlo y para darle los Servicios o consultas que necesite. El Aviso de Privacidad Integral está disponible en nuestra Página de Internet.

20. Procedimientos para atender consultas, reclamaciones y quejas

El USUARIO, o un tercero actuando con carta poder simple podrá realizar consultas, reclamaciones y quejas. Estas acciones podrá realizarlas a través de nuestro Centro de Atención Telefónica marcando al ***611** desde su línea On-link, al **55 9724 1434** desde cualquier teléfono a nivel nacional.

21. Solución de Controversias

La PROFECO resolverá todas las controversias que puedan surgir del Contrato de Prestación de Servicios con el USUARIO. La PROFECO será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del contenido del Contrato. Sin perjuicio de lo anterior, de prevalecer la controversia tanto el USUARIO como nosotros nos sometimos en el Contrato a la jurisdicción de los tribunales competentes en la Ciudad de México , renunciando a cualquier otra jurisdicción, por razón de nuestros domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.

22. Contacto y notificación de incidencias

Puedes comunicarte con nosotros en nuestro domicilio o a través de nuestro Centro de Atención Telefónica, para consultar tus dudas, aclaraciones o quejas las 24 horas del día por internet en la página web o desde tu equipo marcando al ***611** de lunes a domingo de 9 a.m. a 06 p.m. El Servicio de atención al consumidor es gratuito y se otorgará respuesta tan pronto como nos sea posible.

23. Reporte de fallas

El USUARIO podrá realizar su reporte de fallas a través de su Centro de Atención Telefónica **55 9724 1434**.

Aquí se atenderán todas las fallas o problemas con los servicios de On-link con cobertura de atención de 24 horas, 7 días a la semana y los 365 días del año.

A partir de que On-link reciba la llamada por parte del USUARIO para reportar las fallas y/o interrupciones en el SERVICIO, On-link procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, obligándose a emitir una respuesta al USUARIO en un plazo no mayor a las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

Centro de Atención Telefónica.

On-link tiene a disposición de sus USUARIOS un Centro de Atención de Llamadas telefónicas, disponible las 24 horas de día, para atender de manera gratuita cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja o falla relacionada con la provisión de los Servicios autorizados.

En caso de que tenga alguna consulta, sugerencia, disputa, y/o queja, el USUARIO deberá reportarla llamando a los números telefónicos que aparecen en los folletos de información incluidos en las cajas de los Equipos, donde su reporte será atendido.

Proceso del Sistema de Atención Telefónica.

Los USUARIOS reciben atención de consultas, sugerencias, disputas, quejas y/o fallas de manera gratuita y acceden al Centro de Atención Telefónica marcando los números telefónicos mencionados anteriormente.

a) El acceso del USUARIO durante la comunicación con el sistema interactivo de voz (IVR), a partir de la finalización del proceso de marcación, es de forma inmediata.

b) Una vez que han accedido al Centro de Atención, el USUARIO puede solucionar su duda vía un IVR o mediante un Ejecutivo de Atención Telefónica.

c) El Centro de Atención Telefónica cuenta con una Intranet de la que se obtiene la información que se le proporciona al USUARIO en cuanto a Mapas de

Cobertura, Descripción de Servicios, Equipos y Planes, Información de Tarifas, Información de la Facturación.

d) El Centro de Atención Telefónica brinda servicio a los USUARIOS las 24 horas de todos los días del año. Entre las solicitudes que se atienden se encuentran:

- Reporte de robo, extravío y/o duplicidad de IMEI de los Equipos de los USUARIOS: Este servicio se provee las 24 horas de los 365 días del año, en donde se procesan todas aquellas peticiones de los USUARIOS que sufren un percance y necesitan reportar su Equipo como robado o extraviado. También se provee la información necesaria para proceder con el reemplazo, y se genera un número de reporte que ampara la transacción de bloqueo del Equipo.
- Información de Cobranza: Este servicio se provee de Lunes a Viernes de las 8:00 a las 16:00 horas, en donde se proporciona información para realizar sus pagos, hacer ajustes a su límite de crédito, así como llegar a convenios de pago debido al atraso u omisión de los mismos.
- Información General: Este servicio provee información sobre paquetes, tarifas, Servicios y actualización de datos demográficos.

24. Reporte por robo/extravio

En caso de robo o extravío de tu equipo terminal móvil, puedes suspender tu línea y/o bloquear tu equipo marcando este número corto ***611** desde cualquier número On-link o llamando al **55 9724 1434** desde cualquier teléfono.

Es muy importante que proporciones la información fidedigna del titular de la línea, para evitar que cualquier otra persona suspenda y/o bloquee tu línea o equipo terminal móvil. Es importante que cuentes con el IMEI de tu equipo, el cual podrás encontrarlo en la factura de compra del mismo. Este servicio es sin costo.

En caso de requerir consultar algún IMEI de algún equipo para saber si tiene reporte de robo o extravío, lo podrás consultar a través del call center o de nuestra página de Internet, proporcionando tu nombre, tu email y el IMEI, y recibirás respuesta en tu correo electrónico dentro de las 24 a 48 horas siguientes a la que hagas la petición.

25. Vigencia

La VIGENCIA del Contrato es indefinida, esto NO obliga a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el USUARIO puede darlo por terminado en cualquier momento, SIN PENALIDAD alguna y sin necesidad de

recabar autorización On-link, salvo que se trate de un Contrato de Pospago y que así esté pactado en el mismo.

26. Causales de suspensión del servicio.

On-link podrá suspender el Servicio, previa notificación al USUARIO, ya sea por escrito o a través de los medios de comunicación oficial aceptados en el Contrato, 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 aplicables.

2. Por declaración judicial o administrativa.

3. A solicitud del USUARIO en caso de robo o extravío 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 realice el USUARIO, On-link hará la compensación por la parte proporcional correspondiente, la cual se verá reflejada en el incremento de los días de Servicio posteriores a la fecha de la vigencia del periodo incluido en la recarga contratada.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del Servicio, On-link deberá reanudar la prestación del Servicio de manera automática.

27. Pagos y forma de pago

Impuestos

Los precios indicados en la Tarifa incluyen impuestos, por lo que aquellos que de acuerdo a las leyes fiscales procedan, se aplicarán en la factura respectiva.

Forma de pago

Cuando se trate de Servicios de Postpago On-link a petición del USUARIO enviará a través de los medios electrónicos de forma mensual su estado de cuenta, pero el USUARIO podrá también consultarlo en el Portal de Internet de On-link, o a través del Centro de Atención Telefónica.

Cuando se trate de servicios de Pospago el estado de cuenta detallará el adeudo de cada uno de los Servicios y/o Servicios Adicionales y/o de los gastos adicionales en los que incurra el USUARIO por exceder los límites correspondientes, en su caso. El USUARIO cuenta con 7 (siete) días naturales - contados a partir de la fecha en que se ponga a su disposición su estado de cuenta para efectuar el pago correspondiente a su plan tarifario.

En caso de que el USUARIO haya autorizado el uso de una tarjeta de crédito o débito para realizar el cargo recurrente y/o automático de los Servicios y/o Servicios Adicionales, On-link estará autorizado para cargar el monto total del paquete contratado.

28. Notificaciones y domicilio.

Las notificaciones y/o avisos que las partes deban darse en términos del Contrato las practicarán de manera fehaciente y por escrito en los domicilios que a continuación se indican:

On-link: Mario Pani 400, Piso 1, col. Lomas de Santa Fe, Cuajimalpa de Morelos, Ciudad de México c.p. 05348.

(En caso de que llegare a cambiar el domicilio señalado, en cualquiera de los Centros de Atención a USUARIOS y Puntos de Contacto se les podrá informar a los USUARIOS del nuevo domicilio a través de la página de Internet.)

29. Política de cancelación de servicios

El USUARIO podrá realizar la cancelación total o parcial de los Servicios en cualquier momento. En caso de una cancelación total, serán cancelados tanto los Servicios como los Servicios Adicionales, en su caso. En caso de que la cancelación sea parcial, únicamente se cancelarán los Servicios Adicionales.

El USUARIO podrá cancelar los Servicios o los Servicios Adicionales en cualquier tiempo. Sin importar el canal que decida utilizar, On-link proporcionará al cliente asistencia para que logre llevar a cabo la cancelación de manera eficiente y adecuada, en caso de que éste la requiera.

Para poder llevar a cabo la cancelación, el USUARIO deberá proporcionar el número de folio o registro que le hayan otorgado en virtud de la celebración del Contrato de Adhesión. La cancelación de los Servicios y/o Servicios Adicionales no exime al USUARIO de su obligación de liquidar los adeudos correspondientes que a la fecha de dicha cancelación se hayan generado en virtud de los Servicios y/o Servicios Adicionales efectivamente prestados por On-link, ni del pago de las penalizaciones correspondientes, en su caso.

La cancelación de los Servicios Adicionales deberá realizarse por On-link en un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales, con posterioridad a la recepción de la solicitud de cancelación respectiva y deberá reflejarse en el siguiente estado de cuenta del USUARIO.

En caso de que los Servicios Adicionales sean contratados por un tiempo limitado, única ocasión, evento o mes, no impedirán al USUARIO que puedan ser

contratados nuevamente. On-link no podrá condicionar la prestación de los Servicios principales a la contratación de un servicio adicional.