

1.. SERVICIOS

- 1.1. *FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN Y TASACIÓN.*
- 1.2. *PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA*

2. NIVEL Y COMPROMISO DE CALIDAD

- 3. *ATENCIÓN AL CLIENTE*
- 3.1. *CONTACTO*
- 3.2. *PROCEDIMIENTO, PLAZOS Y SOLUCION DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES.*
- 3.3. *BONIFICACIONES*

4. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

5. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

1. SERVICIOS QUE PRESTA FLASH MOBILE

FLASH MOBILE presta el servicio de telefonía móvil celular, en virtud de la Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 11 de febrero de 2016.

1.1. *FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN*

1.1.1 *LLAMADAS*

Las llamadas se cobran por tiempo. Se redondean los minutos parciales de uso al siguiente minuto exacto o segundos parciales de uso al siguiente segundo exacto, dependiendo del tipo de tarifa contratada por el Cliente. Se cobra por segundo las llamadas a cualquier destino de México, Estados Unidos y Canadá. Para llamadas al resto del mundo se cobra por minutos. El tiempo de cobro para una llamada inicia al momento de presionar el botón de llamar en el Equipo del Cliente y la llamada se enlaza, y el tiempo termina al momento de finalizar la conexión. NO se cobran las llamadas no contestadas ni las llamadas que reciba el Cliente.

1.1.2 *DATOS*

Los Datos serán medidos y cobrados conforme a la capacidad en bytes, kilobytes, megabytes y gigabytes consumidos, NO en minutos. Se cobrará por los servicios de datos cada vez que se inicia sesión de datos móviles en el Equipo del Cliente, éstos datos se redondean en kilobytes y se realiza el cobro de acuerdo a la taifa que el Cliente tenga contratada.

Es importante tener en cuenta que se cobrara por todos los datos descargados al Equipo del Cliente, incluyendo las sesiones de datos que no hayas iniciado de manera intencional o por transferencias incompletas.

1.1.3 *MENSAJES DE TEXTO*

Los Mensajes de Texto se cobran por capacidad, por cada 160 caracteres. Cualquier mensaje superior a este número de caracteres se cobrará como dos o más mensajes de texto de acuerdo al número total de caracteres. NO se cobran los mensajes que recibes, únicamente los que envías.

1.1.4 *SERVICIOS ADICIONALES*

FLASH MOBILE podrá ofrecer y prestar servicios adicionales en caso de que el Cliente los solicite.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES LOGISTICA ACN MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.

1.2 PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

FLASH MOBILE cobra únicamente cuando se utilizan sus servicios, deduciendo la cantidad correspondiente del saldo del Cliente, de acuerdo con los parámetros indicados en el apartado 1.1 de este Código de Prácticas Comerciales. El saldo se puede recargar en la Página Web, marcando al *555# o en los puntos de venta o tiendas de autoservicio indicadas en la Página Web. Adicionalmente, el estado de cuenta del Cliente está disponible en la Página Web de FLASH MOBILE, donde también podrá obtener facturas sin costo adicional.

2. NIVEL Y COMPROMISOS DE CALIDAD

FLASH MOBILE prestará el servicio de Telefonía Móvil Celular conforme a los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al Cliente la prestación del servicio con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

3. ATENCIÓN AL CLIENTE

3.1 CONTACTO

- Desde el teléfono celular Flash Mobile del Cliente, marca sin costo las 24 hrs del día: *555
- Desde la Ciudad de México (DF), marca al 01 800 422 6639
- Desde el interior de la República marca sin costo las 24 hrs del día al: 01 800 422 6639
- Para Soporte técnico: soporte@flashmobile.mx
- Vía internet las 24 hrs del día: www.flashmobile.mx
- Por carta a Av. Insurgentes Sur número 1602 Piso 10 Oficina 1001, Colonia Crédito Constructor, C.P. 03940, Ciudad de México.

3.2 PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCION DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

El usuario podrá solicitar una aclaración o presentar una queja a través de los medio de contacto establecidos en el punto 3.1. El usuario recibirá un número de caso sobre el cuál FLASH MOBILE recibirá una respuesta vía telefónica o vía correo electrónico en un lapso de 24 a 72 horas de acuerdo con la severidad de la situación.

3.3 BONIFICACIONES

En caso de que resulte procedente la aclaración, queja o reparación conforme al procedimiento detallado en el punto anterior, se bonificará al Cliente 20% del monto del periodo de afectación. Dicha bonificación se hará dentro de un máximo de 30 días naturales después de reportada la falla.

4. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio de paquete o servicio, FLASH MOBILE informará al Cliente a través de su Página Web y por medio de un Mensaje de Texto al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Además, FLASH MOBILE pondrá a disposición del Cliente a través de la Página Web el contrato modificado para su consulta del Cliente. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con los cambios, tiene el derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna, contactándose a través de los medios de contacto indicados en el punto 3.1 y, si es el caso, solicitar el reembolso del saldo a favor o el derecho a usarlo hasta que dicho saldo se termine.

5. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

FLASH MOBILE sólo ofrece servicios de prepago, por lo tanto, el Contrato no tiene vencimiento ni plazos forzosos. No obstante lo anterior, el Cliente puede rescindir el contrato en caso de que FLASH MOBILE no responda a las consultas conforme al procedimiento indicado en el punto 3.2, en el caso de que FLASH MOBILE no realice la bonificación descrita en el punto 3.3, por incumplimiento de FLASH MOBILE al contrato o en el caso de que FLASH MOBILE no cumpla con la calidad prometida.