

Código de Prácticas Comerciales

Índice

1. Objetivo.
2. Descripción de los Servicios.
 - 2.1 Telefonía Móvil.
 - 2.2 Contratación de los Servicios.
 - 2.3 Esquemas de contratación.
 - 2.4 Vigencia de los Servicios.
 - 2.5 Cobertura de los Servicios.
 - 2.6 Activación de los Servicios.
 - 2.7 Servicios Adicionales.
3. Tarifas.
 - 3.1 Cambios de planes y Servicios.
4. Formas y Tiempos de Medición, Tasación y Facturación.
5. Procedimiento de Cobranza.
6. Equipos.
 - 7.1 Garantía de los Equipos.
 - 7.2 Solicitud de Garantía.
 - 7.3 Improcedencia de solicitud de garantía.
 - 7.4 Fallas de fabricación del Equipo.
7. Niveles y Compromisos de Calidad.
8. Atención a Clientes.
 - 8.1 Medios de Contacto.
 - 8.2 Plazos para la atención de consultas, aclaraciones y reclamaciones.
 - 8.3 Política de cancelación de los Servicios.
 - 8.4 Suspensión de los Servicios.
 - 8.5 Bonificaciones.

1. Objetivo.

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los Clientes de Plintron México, S.A. de C.V. (en adelante “Plintron”) las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios que sean contratados.

Este Código de Prácticas Comerciales podrá ser consultable por los Clientes en la página web <https://plintron.com/mexico/documentos-legales-mx/>

2. Descripción de los Servicios.

2.1 Telefonía Móvil.

Plintron presta el Servicio de Telefonía Móvil a través de la red 4.5 G, que permite realizar y recibir llamadas, enviar y recibir mensajes de texto o SMS, así como el uso de datos móviles (en adelante los “Servicios”), de conformidad con las tarifas, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante “IFT”).

2.2 Contratación de los Servicios

Los Servicios podrán ser contratados en cualquier momento por el Cliente (sujeto a disponibilidad de cobertura), a través de la página web www.plintron.com.mx o de la aplicación Plintron Móvil, o en los puntos de venta o tiendas de autoservicio autorizados por Plintron.

2.3 Esquemas de contratación.

Los Servicios que ofrece Plintron podrán ser contratados en los siguientes esquemas:

a) Prepago.

El Cliente paga los Servicios de manera anticipada a la utilización de estos, a través de Recargas que realice el Cliente.

2.4 Vigencia de los Servicios.

Los Servicios que presta Plintron son por tiempo indefinido y no obligan a ningún plazo forzoso, por lo que el Cliente podrá darlos por terminados en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de autorización por parte de Plintron.

2.5 Cobertura de los Servicios.

El área de cobertura de los Servicios proporcionados por Plintron podrá ser consultada por los Clientes en la página web www.plintron.com.mx, o la aplicación Plintron Móvil.

2.6 Activación de los Servicios.

Para la activación de los Servicios, el Cliente deberá seguir los siguientes pasos:

1. Adquirir a través de la página web www.plintron.com.mx o de la aplicación Plintron Móvil, o cualquier otro medio del cual disponga Plintron, una Tarjeta SIM, que es el chip inteligente que permitirá la conexión del equipo terminal con la red del Plintron. El Cliente también podrá adquirir con Plintron un Equipo celular (en adelante el "Equipo").
2. Proporcionar el domicilio donde se le entregará la Tarjeta SIM, y en su caso, el Equipo.
3. Una vez que reciba la Tarjeta SIM, y en su caso, el Equipo, deberá asegurarse que el software del Equipo se encuentra actualizado con la última versión disponible, y sea compatible para el tipo de Servicio que ofrece Plintron.
4. Introducir la Tarjeta SIM en el Equipo y encender.
5. Una vez encendido el Equipo, recibirá un mensaje corto de texto, mediante el cual se le informará que el servicio estará activo y listo para su uso

2.7 Servicios Adicionales.

Los Servicios Adicionales serán aquellos servicios opcionales para el Cliente distintos a los servicios de telecomunicaciones inicialmente contratados, tales como paquetes de datos extra, minutos extra y paquetes en el extranjero que Plintron puede proporcionar al Cliente, bajo una tarifa extra, registrada y disponible en el Buscador de Tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones, y que serán prestados por Plintron siempre y cuando sean solicitados y autorizados previamente por el Cliente de forma expresa a través de la página web www.plintron.com.mx o de la aplicación Plintron Móvil.

Los Servicios Adicionales podrán ser solicitados y contratados por el Cliente en cualquier momento durante la vigencia del Contrato, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago correspondiente al Plan Tarifario contratado.

Los Servicios Adicionales podrán ser contratados por el Cliente a partir del momento de firma del Contrato, ya sea por escrito o vía electrónica a través de la página web www.plintron.com.mx o de la aplicación Plintron Móvil, siempre contando con el consentimiento expreso del Cliente. Una vez contratados y autorizados, las tarifas correspondientes a los Servicios Adicionales serán reflejadas en el estado de cuenta del siguiente periodo de facturación y así sucesivamente, durante todo el tiempo que los Servicios Adicionales hubieren sido solicitados y contratados por el Cliente.

3. Tarifas, planes y paquetes.

Las tarifas de los planes y paquetes ofrecidos por Plintron podrán ser consultadas en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en www.ift.org.mx o directamente en la página web www.plintron.com.mx o de la aplicación Plintron Móvil.

3.1 Cambios de planes y Servicios.

En el caso de que el Contrato de Adhesión sufriera algún cambio de paquete o servicio, Plintron 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, Plintron 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 establecidos por Plintron y, si es el caso, solicitar el reembolso del saldo a favor o el derecho a usarlo hasta que dicho saldo se termine.

4. Formas y Tiempos de Medición, Tasación y Facturación.

Plintron prestará el Servicio a cambio del pago de la tarifa, plan o paquete que el Cliente haya seleccionado. Todas las recargas que el Cliente realice posteriores se registrarán conforme a los términos y condiciones generales establecidos en el Contrato de Adhesión.

5. Procedimiento de Cobranza.

Los Servicios se prestan a través de Recargas, por lo que la fecha en que el Cliente realice el pago de esta será la misma en la que Plintron inicie la prestación de los Servicios.

6. Equipos.

El Cliente para la utilización de los servicios podrá utilizar Equipos adquiridos directamente con Plintron o equipos provistos por un tercero. En todo caso, los Servicios deben usarse en un equipo terminal compatible con la red que utiliza Plintron.

6.1 Garantía de los Equipos.

Los Equipos entregados por Plintron al Cliente a través de compraventa cuentan con una garantía de 90 (noventa) días naturales. Dentro de este plazo, el Cliente debe verificar su correcto funcionamiento, y en caso de fallas o defectos, presentar una solicitud de garantía.

6.2 Solicitud de Garantía.

En caso de que el Cliente detecte fallas o defectos en el Equipo entregado por Plintron, deberá de contactar a través de los medios que disponga Plintron dentro de las siguientes 24 (veinticuatro) horas, con el fin de ingresar una solicitud de garantía.

El procedimiento para solicitud de garantía de un Equipo nuevo es el siguiente:

1. Una vez que Plintron tenga conocimiento de la solicitud de garantía por parte del Cliente, enviará una guía de viaje al domicilio del Cliente.
2. Plintron realizará una revisión ocular y técnica del Equipo.

3. Plintron informará al Cliente, a través de medios físicos, electrónicos o digitales la resolución de la inspección realizada al Equipo.
4. En caso de que el Equipo no pudiera ser reparado, Plintron notificará dicha situación al Cliente y enviará un Equipo nuevo dentro de los 10 (diez) días siguientes, contados a partir de la notificación de dicha resolución.

El procedimiento para solicitud de garantía de un Equipo usado, pero que aún entre dentro de los 90 (noventa) días naturales de garantía, es el siguiente:

1. Una vez que Plintron tenga conocimiento de la solicitud de garantía por parte del Cliente, enviará una guía de viaje al domicilio del Cliente.
2. Plintron realizará una revisión ocular y técnica del Equipo.
3. Plintron informará al Cliente, a través de medios físicos, electrónicos o digitales de la resolución de la inspección realizada al Equipo.
4. Si resulta procedente la solicitud de garantía, Plintron le ofrecerá al Cliente la reparación del Equipo en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales.
5. Plintron será responsable por el costo de reparación y además suspenderá el cobro de los Servicios, cuando éstos no sean utilizados a través de otro equipo, mismos que serán reanudados a la devolución del Equipo.
6. Si Plintron considera que el Equipo tiene fallas de fabricación que no permiten la reparación, entregará un nuevo Equipo al Cliente.
7. Una vez que el Equipo sea devuelto al Cliente, éste contará con 90 (noventa) días naturales de garantía respecto del nuevo Equipo.

6.3 Improcedencia de solicitud de garantía.

Si resulta improcedente la solicitud de garantía presentada por el Cliente, Plintron generará un informe en cual detallará los motivos por los cuales fue rechazada la solicitud, y se lo notificará al Cliente en un plazo no mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de que tenga conocimiento de dicho hecho, a través de medios físicos, electrónicos o digitales. En dicho caso, el Cliente podrá solicitar la reparación del Equipo a Plintron y los gastos correrán por cuenta del Cliente.

6.4 Fallas de fabricación del Equipo.

En caso de que Plintron detecte un problema con el Equipo cuya solución no pueda ser llevada a cabo por cuenta propia, se compromete a contactar al fabricante con el fin de proporcionar al Cliente la mejor solución posible. En cuanto el Proveedor cuente con la solución y ésta se haya hecho del conocimiento de Plintron, éste tendrá un plazo de 5 (cinco) días hábiles para informar al Cliente del procedimiento que se llevará a cabo con respecto a la reparación del Equipo.

7. Niveles y Compromisos de Calidad.

Plintron se compromete a prestar los Servicios bajo los niveles y compromisos de calidad establecidos en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, la NOM-184-SCFI2018, así como otra legislación y

regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al Cliente la prestación de los Servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

8. Atención al Cliente

8.1 Medios de Contacto.

Plintron pone a disposición del Cliente los siguientes medios, para recibir y atender dudas y/o quejas, efectuar contrataciones, consulta de saldos, aclaraciones y reclamaciones relacionados con los equipos y/o Servicios, así como para llevar a cabo cancelaciones y/o suspensiones de los Servicios:

- a) Contacto a través del correo: contacto@plintron.com.mx
- b) Atención a Clientes a través del correo: soporte@plintron.com.mx
- c) Para asuntos relacionados con el portal web a través del correo:
webmaster@plintron.com.mx
- d) Portal Web: www.plintron.com.mx
- e) Aplicación: Plintron Móvil (en desarrollo)
- f) Teléfono: 56-2489-3089

Los medios de Atención al Cliente estarán disponibles las 24 (veinticuatro) horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año.

8.2 Plazos para la atención de consultas, aclaraciones y reclamaciones.

Para cualquier consulta, aclaración y/o reclamación de los trámites que se realicen a través de los medios de atención al Cliente, Plintron los resolverá en un plazo no mayor a 15 (quince) días naturales.

En caso de que el Cliente formule alguna queja o reclamación relacionada con los Servicios, Plintron hará la revisión de la misma en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas.

Terminando este plazo, Plintron se pondrá en contacto con el Cliente para dar seguimiento.

Cualquiera de estos trámites podrán ser realizado personalmente por el Cliente o por tercera persona que este autorice mediante cualquier forma de representación permitida por ley, debiendo acreditarlo fehacientemente.

8.3 Política de cancelación de los Servicios.

El Cliente 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 Cliente podrá cancelar los Servicios o los Servicios Adicionales en cualquier momento a través de la página web www.plintron.com.mx o de la aplicación Plintron Móvil.

Para poder llevar a cabo la cancelación, el Cliente deberá proporcionar el número de folio o registro que le hayan otorgado al momento de la celebración del Contrato de Adhesión.

La cancelación de los Servicios y/o Servicios Adicionales no exime al Cliente 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 Plintron, ni del pago de las penalizaciones correspondientes, en su caso.

Plintron realizará la cancelación de los Servicios Adicionales en un plazo máximo de 5 (cinco) días naturales, con posterioridad a la recepción de la solicitud de cancelación respectiva, y se reflejará en el siguiente estado de cuenta del Cliente.

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

8.4 Suspensión de los Servicios

Plintron podrá suspender la prestación de los Servicios a los Clientes sin responsabilidad alguna cuando:

- a) El Cliente no realice el pago correspondiente por el plan o paquete contratado dentro de los primeros 10 (diez) días de su ciclo de vida.
- b) Para evitar daños o perjuicios a Plintron por el mal uso del Servicio, tales como, la actualización de ilícitos, delitos o cuando así sea señalado por resolución u orden judicial o administrativa. En este caso Plintron dará aviso al Cliente de la suspensión mediante correo electrónico.
- c) Por orden de autoridad competente.
- d) El Cliente comercialice, distribuya o revenda cualquiera de los servicios contratados a Plintron.

Plintron reanudará los Servicios que se hayan suspendido conforme a los incisos a), b) y c) anteriores, de forma inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que diera origen a la misma y en su caso, se realice la solicitud de su restablecimiento

Plintron notificará al Cliente la suspensión de los servicios a través de los datos de contacto proporcionados por el Cliente al momento de firmar el Contrato de Adhesión.

En caso de que el Cliente considere que la suspensión es infundada, este deberá de contactar con Plintron a fin de llevar a cabo las aclaraciones que considere pertinentes. Una vez que el Proveedor resuelva las aclaraciones hechas por el Cliente en un periodo no mayor a 48 (cuarenta y ocho) horas naturales, reanudará los Servicios en caso de que se determine que dicha suspensión era improcedente o confirmará la suspensión de los mismos cuando reafirme que esta es procedente.

8.5 Bonificaciones

Plintron bonificará y compensará al Cliente en los siguientes casos:

- a)** Cuando Plintron no preste los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad de Plintron, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, compensará al Cliente la parte proporcional del precio de los Servicios, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación de los Servicios.
- b)** Cuando la interrupción de los Servicios sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Cliente, Plintron 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 siguiente recibo y/o factura. Además, Plintron bonificará por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
- c)** Cuando Plintron realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, Plintron llevará a cabo los siguientes mecanismos:

- a)** Realizarlas a más tardar en los 5 días siguientes a la fecha de que se actualice algunos de los supuestos descritos anteriormente o que el Cliente haya realizado la reclamación correspondiente.
- b)** La bonificación y compensación se realizará en servicio, y al momento de realizarla el Plintron se obliga a mandar un mensaje de texto al Cliente para informarle.