

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

GURUCOMM, S.A.P.I DE C.V.

ÍNDICE:

1. OBJETIVO
2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS
3. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS;
4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS
5. ATENCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES
6. PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES;
7. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO
8. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS

1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los Clientes de Gurucomm, S.A.P.I. de C.V. (en adelante GURUCOMM y/o sus marcas, licenciatarias, filiales o subsidiarias las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios que sean contratados a través de la celebración del Contrato de adhesión correspondiente registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los Clientes en la página <https://mosi.mx/>

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

2.1. Telefonía Móvil

GURUCOMM 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 del Portal de Internet del Proveedor o cualesquiera otros medios electrónicos, digitales o cualquier otra tecnología puesta a disposición del Cliente por parte del Proveedor, mediante la cual el Proveedor pueda, en todo momento, recabar de manera expresa el consentimiento del Cliente respecto a la contratación.

2.3. Esquemas de contratación

Los Servicios que ofrece GURUCOMM 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.

b) Postpago

El Cliente paga los Servicios posteriormente a la utilización de estos de conformidad con los Servicios y Planes tarifarios contratados.

2.4. Vigencia de los Servicios

Los Servicios que presta GURUCOMM tienen señalada su vigencia dentro de la descripción de cada tarifa, sin que ello implique la obligación a un 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 GURUCOMM.

2.5. Cobertura de los Servicios

El área de cobertura de los Servicios proporcionados por GURUCOMM podrá ser consultada por los Clientes en la página web <https://mosi.mx/>.

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 <https://mosi.mx/> o cualquier otro medio del cual disponga GURUCOMM, una Tarjeta SIM, que es el chip inteligente que permitirá la conexión del equipo terminal con la red del GURUCOMM.
2. Proporcionar el domicilio donde se le entregará la Tarjeta SIM.
3. Una vez que reciba la Tarjeta SIM 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 GURUCOMM.
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 GURUCOMM 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 GURUCOMM siempre y cuando sean solicitados y autorizados previamente por el Cliente de forma expresa a través de la página web <https://mosi.mx/>

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 <https://mosi.mx/> 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. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA

3.1. Formas y tiempos de medición, tasación y facturación

GURUCOMM 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.

3.2. 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 GURUCOMM inicie la prestación de los Servicios.

4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS:

GURUCOMM 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-SCFI-2018, 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.

5. ATENCIÓN AL CLIENTE

5.1. Medios de Contacto

GURUCOMM 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: soporte@mosi.mx
- b) Atención a Clientes a través del correo: soporte@mosi.mx
- c) Para asuntos relacionados con el portal web a través del correo: soporte@mosi.mx
- d) Portal Web: <https://mosi.mx/>
- e) Teléfono: WhatsApp: +52 33 4100 6674

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

6. PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

Para cualquier consulta, aclaración y/o reclamación de los trámites que se realicen a través de los medios de atención al Cliente, GURUCOMM 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, GURUCOMM hará la revisión de la misma en un plazo máximo de 24 (veinticuatro) horas. Terminando este plazo, GURUCOMM se pondrá en contacto con el Cliente para dar seguimiento.

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

7. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

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

8. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE 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 <https://mosi.mx/>

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 GURUCOMM, ni del pago de las penalizaciones correspondientes, en su caso.

GURUCOMM 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.

8.1 SUSPENSIÓN

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

- a) El Cliente no realice una recarga dentro de los 180 días posteriores a la terminación del saldo de su última transacción de conformidad con el ciclo de vida de la línea telefónica.
- b) Para evitar daños o perjuicios a GURUCOMM 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 GURUCOMM 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 GURUCOMM.

GURUCOMM 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

GURUCOMM 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 GURUCOMM 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.

8.2. Bonificación

GURUCOMM bonificará y compensará al Cliente en los siguientes casos:

- a) Cuando GURUCOMM no preste los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad de GURUCOMM, 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 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Cliente, GURUCOMM hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado.

En caso de que proceda la bonificación y/o compensación, GURUCOMM 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 GURUCOMM se obliga a mandar un mensaje de texto al Cliente para informarle.