



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES OM8, S.A DE C.V.

1. SERVICIOS QUE PRESTA OM8

OM8 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 8 de septiembre de 2022, con el folio electrónico FET102150AU-520913.

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 tarifa que el Cliente tenga contratada.

Es importante tener en cuenta que se cobrará 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

OM8 podrá ofrecer y prestar servicios adicionales en caso de que el Cliente los solicite.

1.2. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

OM8 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 3337100009 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 OM8, donde también podrá obtener facturas sin costo adicional.



2. NIVEL Y COMPROMISOS DE CALIDAD.

OM8 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

Los Clientes del Servicio pueden ponerse en contacto con OM8 a través de los siguientes medios:

Por correo electrónico: contacto@redom8.com

Teléfono: 3337100009

Página de Internet: <https://redom8.com/>

Nuestro Centro de Atención a Clientes se encuentra disponible en caso de que exista alguna circunstancia imprevista, aclaración, sugerencia, reparación o queja las 24 horas del día los 365 días del año.

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

Para cualquier aclaración, queja o reparación de los Servicios prestados por OM8 deberás comunicarte de inmediato a los puntos de contacto indicados en el punto 3.1. OM8 se compromete a dar respuesta a las consultas, aclaraciones y quejas que hagas en un plazo de 15 días hábiles.

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.

3.4. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio de paquete o servicio, OM8 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, OM8 pondrá a disposición del Cliente a través de la Página Web el contrato modificado para su consulta y entregará al Cliente, por medio de un mensaje SMS, el comprobante correspondiente a dicho cambio. 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.

3.5. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

OM8 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 OM8 no responda a las consultas conforme al procedimiento indicado en el punto 3.2, en el caso de que OM8 no realice la bonificación descrita en el punto 3.3, por incumplimiento de OM8 al contrato o en el caso de que OM8 no cumpla con la calidad prometida.