



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

AWAN TECHNOLOGY SERVICES, S. DE R.L. DE C.V.



ÍNDICE:

- 1. OBJETIVO**
- 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA COOL MOBILE**
- 3. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS**
- 4. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA**
- 5. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA**
- 6. ATENCIÓN AL CLIENTE**
- 7. PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES**
- 8. BONIFICACIONES**
- 9. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO**
- 10. POLÍTICA DE SUSPENCIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS**
- 11. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS**



1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los Clientes de Awan Technolgy Services, S. de R.L. de C.V. (en adelante “Cool Mobile”) las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios de Telefonía Móvil.

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los Clientes de Cool Mobile en las instalaciones de Cool Mobile ubicadas en Lago Zurich No. 219 Piso 12, Torre Carso II, Col. Ampliación Granada, 11529, CDMX, México_ un horario de 9:00 hrs. a 19:00 hrs. Asimismo, podrá ser consultado en la página web www.coolmobile.mx

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA COOL MOBILE

Cool Mobile presta los servicios de Telefonía, Internet Móvil e Internet, en virtud de la Autorización de Comercializadora que le fue otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 28 de enero de 2022.

3. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA

La forma de facturación de Cool Mobile y los cargos aplicables se estipularán en la Solicitud de Servicios correspondiente que se suscriba entre las partes al firmar el Contrato Marco de Prestación de Servicios, mismo que se encuentra registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones con fecha 10 de febrero de 2022.

3.1. 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. 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. Las tarifas de los servicios se encuentran registradas en www.ift.org.mx.

3.2. 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, estos 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 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. Las tarifas de los servicios se encuentran registradas en www.ift.org.mx.

3.3. 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. Las tarifas de los servicios se encuentran registradas en www.ift.org.mx.

3.4. SERVICIOS ADICIONALES

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

4. PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

Cool 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 los puntos de venta o tiendas de autoservicio indicadas en www.coolmobile.mx. Adicionalmente, el estado de cuenta del Cliente está disponible en <http://miportal.coolmobile.mx>, donde también podrá obtener facturas sin costo adicional.

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

Cool Mobile prestará los servicios 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 de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

6. ATENCIÓN AL CLIENTE

- Desde el teléfono del Cliente, marca sin costo las 24 hrs del día: 050
- Desde cualquier punto en México 55.9317.0000
- marca sin costo las 24 horas del día al 800 351 2665
- Para Soporte técnico las 24 horas del día: [soporte@coolmobile.mx](mailto:support@coolmobile.mx)
- Vía internet las 24 horas del día: [soporte@coolmobile.mx](mailto:support@coolmobile.mx)

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

Para cualquier aclaración, queja o reparación de los Servicios prestados por Cool Mobile los usuarios deberán comunicarse a los puntos de contacto indicados en el punto 6, Cool Mobile dará respuesta a las consultas, aclaraciones y quejas que hagas en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

8. 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.

9. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio de paquete o servicio, Cool Mobile informará al Cliente a través de su página web y por medio de un correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Además, Cool Mobile pondrá a disposición del Cliente a través de la página web el contrato modificado para su consulta y entregará al Cliente, por medio de correo electrónico, 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 6 y, si es el caso, solicitar el reembolso del saldo a favor o el derecho a usarlo hasta que dicho saldo se termine.

En caso de que el suscriptor decida realizar algún cambio en los servicios contratados este recibirá un comprobante por la contratación o en su caso baja del servicio que decida modificar vía correo electrónico.

10. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

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

11. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS

Para cualquier controversia, Cool Mobile se somete para la mediación al Sistema de Atención a Usuarios-Consumidores y Audiencias de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión, de acceso vía web en la dirección www.soyusuario.ift.org.mx y a través del cual se reciben, gestionan y resuelven las inconformidades de los Usuarios-Consumidores de servicios de telecomunicaciones.