

Código de Prácticas comerciales
NOX

CONTENIDO

1. Descripción del Servicio
2. Tiempos y formas de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza del Servicio
3. Niveles y compromisos de calidad, quejas y bonificaciones
4. Cancelaciones de Servicio
5. Atención a Clientes

1. Descripción del servicio

NOX un servicio de internet inalámbrico fijo, con modalidad de prepago y pospago en paquetes de 70, 100 o 140 GB de datos a velocidades de 5, 10 y 20 Mbps respectivamente, que tú mismo instalas o activas desde el momento de compra del equipo terminal.

2. Formas y tiempos de medición, tasación, facturación y procedimientos de cobranza del Servicio

- El Suscriptor podrá consultar el estado de sus servicios, así como gestionar recargas, cambios de servicio y cambios de domicilio, en su caso, desde la app, página web o vía telefónica.
- La prestación del servicio se hará bajo las modalidades de prepago y pospago. En el caso de prepago, el Suscriptor adquirirá y/o abonará saldo a su cuenta, el cual irá consumiendo conforme a sus necesidades de conectividad. La contratación del servicio no está sujeta a plazo alguno.
- Todos los servicios están sujetos a la cobertura y a la disponibilidad de los servicios de la Red de Telecomunicaciones inalámbrica utilizada, a través de la cual se ofrece el servicio.
- Los servicios no cuentan con roaming nacional ni internacional, por lo que los Suscriptores fuera de la cobertura no podrán usar este servicio.
- El Suscriptor podrá solicitar la facturación de sus servicios a través de los diferentes medios de atención disponibles, para tal fin deberá proporcionar los datos fiscales correspondientes para hacerle llegar su factura a través de su correo electrónico para posteriormente poder descargar la factura a través de la página web.
- Paquetes de datos de internet: 70, 100 o 140 GB de datos a velocidades de 5, 10 y 20 Mbps respectivamente, de acuerdo a la oferta contratada.
- Todos los productos y servicios en paquete de datos cuentan con un ciclo de 30 días naturales de servicio, que comenzarán a contar a partir de que los servicios sean activados o abonados por el mismo Suscriptor. La cuota de datos mensual incluida en los servicios, no son acumulables para el siguiente ciclo o periodo de 30 días naturales, por lo que, éstos deberán ser utilizados por el usuario dentro de los 30 días naturales de dicho periodo.
- Los paquetes de internet cuentan con una cuota de datos de 70, 100 o 140 GB de datos a velocidades de 5, 10 y 20 Mbps, respectivamente, de acuerdo a la oferta contratada. Las cuotas de datos cuentan con un ciclo de 30 días naturales por separado, por lo tanto, el Suscriptor dejará de contar con servicio una vez que se agote su cuota de datos o al concluir el ciclo de 30 días naturales, lo que suceda primero; esto es, los datos incluidos que no hayan sido consumidos, no son acumulables para el siguiente ciclo.
- En el caso de prepago, el Suscriptor podrá abonar saldo a sus servicios en cualquiera de los medios disponibles por NOX. El saldo a favor de la cuenta se aplicará como una recarga al servicio originalmente contratado, a menos que el Suscriptor indique que desea hacer un cambio de servicio. La instrucción de aplicación de saldo lo podrá realizar mediante la página web o telefónicamente.

- El Suscriptor podrá realizar recargas de servicio de acuerdo al plan o paquete contratado en cualquier momento y se acreditará inmediatamente a la cuota de datos vigente. Cada recarga tendrá su propio ciclo de 30 días naturales, el cual comenzará a contar desde que se abone a la cuenta. Los paquetes adicionales podrán tener precios distintos a los paquetes base.
- No existen límites de recargas, el Suscriptor podrá recargar tantos paquetes como desee y cada uno tendrá su propio ciclo de 30 días naturales.
- El servicio inalámbrico de NOX permite hasta 10 dispositivos conectados simultáneamente, en el entendido que el servicio de internet será compartido entre todos los dispositivos conectados y la velocidad se reducirá de manera proporcional al número de equipos conectados.
- Los servicios están destinados a un uso exclusivo del hogar y solamente funcionarán en el domicilio informado por el Suscriptor.
- Cambio de servicios: Cambio de velocidad del servicio vigente.
El nuevo ciclo del nuevo servicio de 30 días naturales comenzará una vez que concluya su ciclo anterior. En caso de que el ciclo del servicio del Suscriptor ya haya concluido, al realizar un cambio de servicio, se reflejará inmediatamente el servicio con un nuevo ciclo de 30 días naturales. Los cambios de servicios únicamente se podrán efectuar conservando el mismo equipo provisto. En caso de que un servicio requiera de un equipo diferente al originalmente provisto, se gestionará como una contratación adicional. El Suscriptor podrá, durante los ciclos del servicio, seguir abonando paquetes de datos, mismos que tendrán una vigencia de 30 días. Los datos no consumidos durante el ciclo de 30 días NO se acumularán para el siguiente ciclo. Antes de realizar el cambio de servicio, se deberá confirmar previamente con NOX la cobertura y capacidad en dicha área.
- Cambio de domicilio: Cambio de coordenadas del domicilio vigente.
El Suscriptor podrá realizar cambios de domicilio con previa notificación a NOX para validación de cobertura y productos disponibles, así como cubrir el costo correspondiente al Cambio de Domicilio.
 - i. Si el nuevo domicilio no requiere un cambio de servicio, la actualización del nuevo domicilio aplicará inmediatamente.
 - ii. Si el nuevo domicilio requiere cambio de servicio, se ejecutarán los cambios hasta el fin del ciclo de servicio vigente.
 - iii. Si el nuevo domicilio no tiene cobertura, el Suscriptor podrá seguir disfrutando de sus servicios vigentes hasta la conclusión de su ciclo de 30 días naturales, siempre y cuando permanezca en el mismo domicilio.
- Si el módem es transportado a un domicilio distinto sin notificar previamente a NOX, el servicio será suspendido y el sistema solicitará al Suscriptor contactarnos a través de cualquiera de los medios de atención para reactivar los mismos. La suspensión de los servicios por esta causa, no interrumpe el ciclo de vigencia.
- Independientemente de la fecha de contratación, los ciclos de facturación cortarán los días 16 de cada mes. Las facturas se generarán durante los 5 días previos al fin de la vigencia del ciclo de facturación. Si se realiza una recarga dentro de esos 5 días previos al corte, se verá reflejado en la siguiente factura.

3. Niveles y compromisos de calidad, quejas y bonificaciones

- Los niveles y compromisos de calidad que se ofrecen, se cumplirán en términos de la legislación vigente o del Contrato de Prestación de Servicios, según corresponda.

4. Cancelaciones

- La vigencia del contrato se entenderá indefinida, tanto en prepago como en pospago, pudiendo el Suscriptor abonar saldo a su cuenta, o abstenerse de hacerlo en cualquier momento, siendo la obligación de NOX la de prestarle el servicio de conectividad al equipo, siempre y cuando se haya efectuado la recarga correspondiente, o, en caso de pospago, cancelar el servicio en el momento que lo desee, siempre y cuando se encuentre al corriente en sus pagos y la cancelación será efectiva a partir del siguiente ciclo de facturación.

- En caso de que hayan transcurrido más de 365 días sin que el Suscriptor haya realizado recarga alguna, automáticamente quedará cancelada la cuenta, dándose por terminado el servicio.
- El Suscriptor podrá cancelar los servicios, sin responsabilidad, en los siguientes casos:
 - a) Si NOX hace caso omiso injustificadamente a cualquier solicitud presentada, debidamente formulada por el Suscriptor para la prestación del Servicio, ya sea por queja o ajuste.
 - b) Por el incumplimiento de NOX a cualquier disposición del contrato de prestación de servicios.
 - c) En caso de que NOX no cumpla con los estándares de calidad convenidos de conformidad con lo establecido en la Cláusula Primera del contrato.
 - d) En caso de que NOX modifique unilateralmente las condiciones originalmente contratadas.
 - e) Por terminación o revocación del Título de Concesión.
 - f) Por incumplimiento de parte de NOX a cualquier disposición legal, reglamentaria, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier otra disposición en materia de telecomunicaciones aplicable.

5. Atención a Clientes

- NOX pone a disposición del Suscriptor, los siguientes medios para efectuar sus recargas y/o abonos, así como consulta de saldos y quejas: (i) página web y, (iii) vía telefónica. Los medios de Atención al Cliente están disponibles las 24 horas y los 365 días del año.

www.internetnox.com.mx

Tlf 01 800 999 0644

Para todo lo relativo a la interpretación, cumplimiento y ejecución del servicio contratado, el Suscriptor podrá acudir en vía administrativa ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).