

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

En “FANGIO MOBILE” marca registrada de FANGIO COM, S.A. de C.V. (en sucesivo “FANGIO MOBILE”), nuestros usuarios son nuestra prioridad. Nos comprometemos a brindar servicios de telecomunicaciones de alta calidad a precios competitivos, asegurando una experiencia confiable y satisfactoria.

Para garantizar la transparencia en nuestras operaciones, ponemos a disposición el presente Código de Prácticas Comerciales.

Este Código de Prácticas Comerciales podrá ser consultado por los usuarios de “FANGIO MOBILE”, en la página web: www.fangiomobile.com

ÍNDICE

- 1. Servicios que presta “FANGIO MOBILE”**
- 2.1 Descripción de los servicios;**
- 2.1.1 Datos móviles**
- 2.2 Formas y tiempos de medición, tasación y facturación;**
- 2.3 Procedimientos de cobranza de los servicios;**
- 2.4 Cobertura del servicio;**
- 2. Tarifas;**
- 3. Niveles y compromisos de calidad que se ofrecen en los servicios;**
- 4. Atención al usuario;**
- 4.1 Contacto;**
- 4.2 Procedimientos de aclaraciones, quejas y reparaciones;**
- 4.3 Bonificaciones;**
- 5. Cambios de paquete o servicio;**
- 6. Política de suspensión y cancelación de servicios;**
- 6.1 Suspensión;**
- 6.2 Cancelación.**
- 7. Compromiso con la Ética y buenas prácticas**
- 8. Modificaciones al Código de Prácticas Comerciales**

1. SERVICIOS QUE PRESTA “FANGIO MOBILE”

Los Servicios de Telecomunicaciones que ofrece “FANGIO MOBILE” y/o sus marcas, controladas, licenciatarias, filiales o subsidiarias a los contratantes en virtud del Contrato de Adhesión registrado la Procuraduría Federal del Consumidor (en adelante “PROFECO”) y de la concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante “IFT”) consisten en la prestación de Servicios de Telefonía Móvil para realizar y recibir llamadas, enviar y recibir mensajes de texto o SMS, así como el uso de datos móviles. Estos servicios son prestados conforme a las tarifas y condiciones registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y de acuerdo con el contrato de adhesión registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO).

1.2.1. SERVICIOS MÓVILES

Servicio que permite a los usuarios comunicarse mediante voz, VoIP, VoLTE, SMS, video llamada, internet, etc. de manera inalámbrica generalmente a través de teléfonos celulares y/o hotspots móviles.

1.2.2 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN

"FANGIO MOBILE" proporciona, a solicitud del usuario o de forma periódica, información detallada sobre el consumo de datos móviles y servicios contratados

1.2.3 PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

"FANGIO MOBILE" cobrará por la prestación del servicio de Datos móviles, el monto conforme a los términos del plan contratado

COBERTURA DEL SERVICIO

El área de cobertura de los servicios proporcionados por "FANGIO MOBILE", podrá ser consultada por los usuarios en la página www.fangiomobile.com

2. TARIFAS

Las tarifas por los planes y paquetes ofrecidos por "FANGIO MOBILE" podrán ser consultadas en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en www.ift.org.mx o directamente en la página web de "FANGIO MOBILE" en www.fangiomobile.com

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

"FANGIO MOBILE" prestará "LOS SERVICIOS", conforme a los parámetros de calidad establecidos por el "IFT", de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al usuario la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

"FANGIO MOBILE" garantiza que la prestación de los servicios cumple con los estándares de calidad establecidos por el IFT. Nos comprometemos a brindar la mejor experiencia a nuestros usuarios, manteniendo la infraestructura tecnológica adecuada para garantizar continuidad y estabilidad en los servicios.

Sin embargo, pueden existir interrupciones debido a factores externos como condiciones climáticas, cortes de energía o actos de vandalismo. En estos casos, trabajamos para restablecer el servicio en el menor tiempo posible.

4. ATENCIÓN AL USUARIO

4.1. CONTACTO

- **Teléfono: 56 6044 9839** (Soporte técnico de lunes a domingo, de 09:00 a 18:00 hrs.
- **Vía Internet a través de la página www.fangiomobile.com**
- **Vía correo a través del email info@fangiomobile.com**

4.2 PROCEDIMIENTOS DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

El usuario puede presentar aclaraciones o quejas a través de nuestros canales de contacto.

“FANGIO MOBILE” resolverá dichas solicitudes en un plazo máximo de 15 días hábiles. Si el usuario no recibe una respuesta a su aclaración en ese plazo, se considerará procedente la aclaración.

4.3 BONIFICACIONES

En caso de que resulte procedente la aclaración, queja o reparación conforme al procedimiento detallado en el punto anterior, “FANGIO MOBILE” otorgará una bonificación al usuario, en los términos del contrato que hubiesen suscrito.

Dicha bonificación se verá reflejada en el estado de cuenta del usuario a más tardar en el ciclo de facturación siguiente, después de reportada la falla.

Las bonificaciones serán aplicables en caso de que:

- I) **“FANGIO MOBILE” no brinde respuesta al usuario en un plazo a más tardar de 15 días hábiles a las consultas, aclaraciones y quejas que realice.**
- II) **“FANGIO MOBILE” incumpla con los términos y condiciones del contrato.**
- III) **“FANGIO MOBILE” incumpla con los parámetros de calidad establecidos.**

5. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que existiera algún cambio en el Contrato, las condiciones y/o las tarifas establecidas en la contratación de los servicios, “FANGIO MOBILE” informará al usuario a través de su página web y por medio de correo electrónico al menos 15 días hábiles antes de que entren en vigor los cambios del Contrato.

Además, “FANGIO MOBILE” pondrá a disposición de sus usuarios a través de la página web el contrato modificado para su consulta.

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con los cambios, tendrá derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna. En este caso, el usuario deberá solicitar la cancelación del servicio a través de los medios de contacto que “FANGIO MOBILE” pone a su disposición.

6. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS

6.1 SUSPENSIÓN

"FANGIO MOBILE" podrá suspender la prestación de los servicios al usuario sin responsabilidad alguna, en los siguientes casos:

I) Para evitar daños o perjuicios a "FANGIO MOBILE" por el mal uso del servicio, tales como, la actualización de actos ilícitos, delitos o cuando así sea señalado por resolución u orden judicial o administrativa. En este caso "FANGIO MOBILE" dará aviso al usuario de la suspensión mediante un correo electrónico.

II) Por orden de autoridad competente.

III) El usuario comercialice, distribuya o revenda cualquiera de los servicios contratados a "FANGIO MOBILE".

"FANGIO MOBILE" reanudará los Servicios que se hayan suspendido conforme a los incisos i), ii) y iii) 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, y pago por reconexión.

6.2 CANCELACIÓN

Lo planes o paquetes ofertados por "FANGIO MOBILE" no se encuentran sujetos a un plazo forzoso, por lo que el usuario podrá cancelar por anticipado en cualquier momento los servicios contratados.

Para tal efecto, el usuario deberá notificar a "FANGIO MOBILE" la terminación anticipada a través de los medios de contacto antes señalados.

El costo por la instalación de los equipos no es reembolsable en caso de cancelación de los servicios. Los gastos que se generen por el retiro de los equipos no tendrán costo para el usuario.

7. COMPROMISO CON LA ÉTICA Y BUENAS PRÁCTICAS

"FANGIO MOBILE" reafirma su compromiso con la ética, la transparencia y la responsabilidad en todas sus operaciones comerciales. Nos regimos por principios de equidad, integridad y respeto hacia nuestros usuarios, asegurando que nuestras prácticas cumplan con la normatividad vigente y los más altos estándares del sector.

8. MODIFICACIONES AL CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

"FANGIO MOBILE" se reserva el derecho de modificar este Código en cualquier momento. Las actualizaciones serán notificadas a través de nuestro sitio web y correo electrónico a los usuarios registrados.