



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Prácticas Comerciales, tiene como objetivo describir los servicios de telecomunicaciones que ofrece y comercializa **AXIOS COMUNICACIONES, S. de R.L. de C.V.**, bajo el nombre comercial **AXIOS MOBILE**, en su carácter de Operador Móvil Virtual, al amparo del Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el 18 de junio de 2021.

Este documento sirve de guía para nuestros usuarios o posibles clientes para que conozcan los derechos de los usuarios derivados de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, así como más a detalle los servicios de telecomunicaciones que ofrece y comercializa **AXIOS MOBILE**, y todos los procedimientos de atención a clientes, incluyendo aquellos relativos a aclaraciones, reportes de fallas, cancelaciones, bonificaciones, reembolsos y forma de medición y tasación de los Servicios. Adicionalmente se detallan las prácticas comerciales, los requerimientos de contratación, las formas de pago y la disponibilidad de los servicios.

Asimismo, en este documento se puede consultar la información que se establece en el Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones aprueba y emite los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de febrero de 2020.

2. ANTECEDENTES.

AXIOS COMUNICACIONES, S. de R.L. de C.V., es una sociedad mercantil válidamente constituida, organizada y existente de conformidad con las leyes de México, según consta en la escritura pública número 1,175 de fecha 31 de julio de 2019, pasada ante la fe del Licenciado Hernando Félix Bustillos, Notario Público número 15 de Ciudad Juárez, Municipio de Juárez, Distrito Judicial Bravos, Estado de Chihuahua e inscrita en el Registro Público de Comercio bajo el Folio Mercantil Electrónico número N-2019066445 de fecha 19 de agosto de 2019.

3. TÉRMINOS DEFINIDOS Y USO DE EXPRESIONES

Las siguientes definiciones se agregan para un mejor entendimiento del proceso de contratación de los servicios que presta **AXIOS MOBILE**, los cuales se pueden abreviar y tener una referencia para el Cliente.

- a) **“Altán”** Es la empresa mexicana Altán Redes, S.A.P.I. de C.V., concesionaria, responsable de diseñar, desplegar, operar y comercializar la Red Compartida en México y presta los servicios mayoristas a **AXIOS MOBILE**.
- b) **“Autoridad Gubernamental”** significa cualquier autoridad, dependencia, órgano, organismo o cualquier otra entidad perteneciente a los poderes ejecutivo, legislativo o judicial, o bien

cualquier organismo autónomo, empresa productiva del Estado, ya sea en los ámbitos federal, estatal o municipal, incluyendo a la administración pública centralizada y paraestatal, comisiones, órganos, organismos, instituciones o cualquier otra entidad que ejerza facultades o funciones ejecutivas, legislativas, judiciales, fiscales, reguladoras o administrativas, correspondientes al gobierno de que se trate y tenga jurisdicción o competencia sobre el asunto del que se ocupe.

- c) **“Autorización”** Es el Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en favor de AXIOS COMUNICACIONES, S. de R.L. de C.V., el 18 de junio de 2021.
- d) **“Cliente”** Es la persona física o moral que suscribe el Contrato con AXIOS MOBILE.
- e) **“Código”** Es el Código de Prácticas Comerciales que será aplicable en forma supletoria al Contrato, en lo que no prevea este último. Las Partes convienen que este Código podrá modificarse de tiempo en tiempo por AXIOS MOBILE para efecto de su actualización.
- f) **“Contrato”** Es el contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones, aprobado por la Procuraduría Federal del Consumidor e inscrito en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, el cual suscribe AXIOS MOBILE con el Cliente.
- g) **“Disposiciones Legales”** Comprende las disposiciones de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y/o cualquier, código, ley, reglamento, decreto, acuerdo, lineamiento, criterio, regla, circular, norma mexicana, norma oficial mexicana o cualquier otra norma, resolución, acuerdo, criterio, opinión o autorización, emitido por cualquier autoridad legislativa o administrativa, o bien, cualquier medida, suspensión, resolución, orden, decreto o auto, emitido por cualquier Autoridad Gubernamental, de aplicación general y/o particular vigente en México, de acuerdo con las reglas de validez y prelación de las normas en los Estados Unidos Mexicanos.
- h) **“Equipo Terminal”** Es el equipo necesario para que el Usuario reciba el Servicio que se especifica en el Contrato, el cual deberá estar debidamente homologado por el IFT.
- i) **“Establecimiento”** Son los lugares en donde se comercializan los Servicios y se atiende al público en general y en las cuales tendrá atención a los Clientes respecto de los Servicios, cuyos domicilios se precisan en la página de internet <https://axiosmobile.mx/>
- j) **“Fuerza Mayor”** y/o **“Caso Fortuito”** Para efectos del Contrato, firmado entre el Cliente y AXIOS MOBILE, significa cualquier suceso de la naturaleza o del hombre que sobrevenga y que no sea imputable al deudor de la obligación de que se trate bajo este Contrato, imprevisible o que si bien previsible, resulte inevitable, insuperable y/o irresistible, no obstante haber actuado el deudor con la diligencia debida para vi que exija la naturaleza de dicha obligación, y que exista una relación de causalidad entre dicho suceso y la imposibilidad física absoluta para cumplir dicha obligación. Se entiende en ambos casos una excluyente de responsabilidad para el deudor de la obligación.
- k) **“IFT”** Es el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
- l) **“Operador Móvil Virtual”** Es el autorizado que presta, comercializa o revende servicios móviles o capacidades que previamente haya contratado con algún concesionario mayorista móvil.
- m) **“Orden de Servicio”** Es el documento que elabora personal de AXIOS MOBILE para la contratación de los Servicios.

- n) **“Parámetro de Calidad”** Es la medida objetiva y comparable de la calidad de Servicio entregada a los Usuarios, la cual está relacionada principalmente con el Servicio y sus características independientemente de la Tecnología de Acceso.
- o) **“Parte”** Significa indistintamente el Cliente o **AXIOS MOBILE**.
- p) **“Partes”** Significa conjuntamente el Cliente y **AXIOS MOBILE**.
- q) **“Plan”** Se refiere al esquema comercial en que se ofrecen y prestan los Servicios, pudiendo ser en la modalidad de prepago o postpago.
- r) **“Portabilidad”** Es el derecho que tiene el Usuario de cambiar de proveedor del servicio de Telefonía Móvil conservando su mismo número telefónico.
- s) **“Postpago”** Es el esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga el Servicio de manera posterior a la utilización de éste.
- t) **“Prepago”** Es el esquema de contratación mediante el cual el Usuario paga el Servicio de manera anticipada a la utilización de éste.
- u) **“Profeco”** Es la Procuraduría Federal del Consumidor.
- v) **“Proveedor”** Es el prestador de los servicios de telecomunicaciones que ofrece y comercializa **AXIOS COMUNICACIONES, S. de R.L. de C.V.**, bajo el nombre comercial **AXIOS MOBILE**, en su carácter de Operador Móvil Virtual.
- w) **“Red Mayorista”** Es la red pública de telecomunicaciones de Altán, destinada exclusivamente a comercializar capacidad, infraestructura o servicios de telecomunicaciones al mayoreo a otros concesionarios o comercializadores.
- x) **“Renta Mensual”** Es el cargo de tracto sucesivo, a favor de **AXIOS MOBILE**, por la prestación de Servicios de Telecomunicaciones, derivado de las Tarifas.
- y) **“Servicios”** Se refiere indistintamente a cualquiera de los servicios de telecomunicaciones que comercializa **AXIOS MOBILE**, los cuales son Telefonía Móvil, Mensajes Cortos de Texto conocidos como “SMS” y datos, así como el servicio de internet móvil.
- z) **“Servicio Móvil”** Significa el servicio de telecomunicaciones prestados al Usuario, el cual se brinda por los concesionarios del servicio móvil
- aa) **“AXIOS MOBILE”** Significa **AXIOS COMUNICACIONES, S. de R.L. de C.V.**
- bb) **“Tarifas”** Son los cargos que debe pagar el Usuario por el Servicio, conforme al Plan contratado por el Usuario. Dichas tarifas deberán estar registradas ante el IFT y podrán ser consultadas en la página de internet de **AXIOS MOBILE**.
- cc) **“Usuario”** Es la persona física o moral que suscribe el Contrato de servicios con **AXIOS MOBILE**.

4. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

AXIOS MOBILE está facultada legalmente para prestar los servicios de telecomunicaciones, de conformidad con la Autorización. Al amparo de la cual es un Operador Móvil Virtual que presta directamente al Usuario los servicios móviles adquiridos de Altán.

5. PRECIOS Y TARIFAS.

Las Tarifas, los Planes y promociones de AXIOS MOBILE, así como sus condiciones de aplicación, podrán ser consultados en todo momento por el Usuario en la página de internet <https://axiosmobile.mx/> También, podrán consultarse en el Establecimiento.

Los Formatos Simplificados de las Tarifas serán descargables desde la página de internet y publicados en el formato bajo el cual fueron enviados por el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas del Registro Público de Concesiones del IFT.

En la página de internet se encuentra un apartado de Tarifas para que el Usuario pueda descargar y consultar los Formatos Simplificados de Información correspondientes a cada Plan que comercializa AXIOS MOBILE.

El Cliente deberá pagar todos los impuestos que le sean aplicables en virtud de la prestación de los Servicios.

6. COBERTURA DEL SERVICIO.

La Cobertura del Servicio que ofrece AXIOS MOBILE podrá ser consultada por el Usuario en la Página <https://axiosmobile.mx/> y en el Establecimiento.

AXIOS MOBILE prestará el Servicio dentro del área de Cobertura Garantizada que tenga Altán, quién es la que le provee la capacidad del Servicio de manera estable y en condiciones de acceso equitativo y de acuerdo con lo establecido en los Lineamientos de Calidad emitidos por el IFT.

Los mapas de cobertura del Servicio pueden consultarse en la Página Web <https://axiosmobile.mx/>

7. CONTRATACIÓN DE SERVICIOS.

AXIOS MOBILE ofrece los Servicios con base en los términos y condiciones que se establecen en el presente Código, así como en el Contrato que se encuentra debidamente aprobado y registrado por la Profeco e inscrito en el Registro Público de Concesiones del IFT y conforme a los precios vigentes de la tarifa registrada por AXIOS MOBILE ante el IFT.

AXIOS MOBILE en cumplimiento a diversas disposiciones legales, como la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor, Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, Código Fiscal de la Federación, entre otras, tiene la obligación de solicitar a los Clientes, documentación e información que acredite la identidad de los contratantes como el nombre o razón social, domicilio, Registro Federal de Contribuyentes e identificación oficial vigente, escritura donde obre el poder del representante legal, entre otros datos que se indican en el Contrato. Así como cualquier otro dato de identificación que en el futuro se llegue a solicitar legalmente.

AXIOS MOBILE se reserva el derecho de realizar un estudio de crédito al Cliente. Para estos efectos, el Cliente al momento de la contratación, autoriza a AXIOS MOBILE para que solicite información relacionada con el historial de crédito del Cliente al Buró de Crédito o a cualquier otra Institución de Información Crediticia. Asimismo, AXIOS MOBILE se reserva el derecho de rechazar, a su entera discreción y con base en lo establecido en el presente Código, la Orden de Servicio de un Cliente o solicitar una garantía de crédito.

8. CAMBIO DE DOMICILIO DEL CLIENTE.

En el caso de que el Cliente cambie de domicilio, ya sea fiscal o el señalado para el envío de la factura, deberá notificarlo, por escrito a AXIOS MOBILE con 30 días calendario de anticipación, en caso contrario la factura se le continuará enviando al domicilio que se tenga registrado.

AXIOS MOBILE podrá enviar la factura de manera digital al correo electrónico que haya proporcionado el Cliente.

9. FACTURACIÓN Y PAGOS.

Facturación.

El Cliente se obliga a pagar por la prestación de los Servicios las cantidades que se indican en las Órdenes de Servicio.

Los servicios se facturarán por mensualidades anticipadas. Los casos de meses incompletos considerarán los días efectivos de servicio.

Forma de pago.

El pago por los Servicios podrá realizarse en términos del Contrato en pesos mexicanos, directamente en el Establecimiento o por la página de internet asociada al servicio con cualquier tarjeta bancaria de crédito, de débito y/o efectivo.

10. POLÍTICAS DE TERMINACIÓN.

El Cliente y AXIOS MOBILE podrán dar por terminado el Contrato por cualquiera de las causas admitidas por las disposiciones legales aplicables o por los acuerdos establecidos en el contrato.

En el caso de que el Cliente de por terminada una o varias Órdenes de Servicio, aplicarán las penalizaciones por cancelación anticipada conforme se haya establecido en el Contrato.

11. DESEMPEÑO Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

AXIOS MOBILE garantizará a los Usuarios que los Servicios se presten de forma continua y eficiente, cumpliendo con las formas y tiempos de medición y tasación de conformidad con lo que resulte aplicable de la Oferta de Referencia de Altán (concesionaria de quien comercializa los Servicios), así como en los Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio móvil aprobado por el IFT, o cualquier otra disposición que los modifique o sustituya.

12. REPORTE DE FALLAS.

En caso de fallas en el Servicio, el Usuario podrá presentar un reporte de falla, pudiendo presentarlo llamando al número telefónico 6566662120 o mandar correo a sopORTE@axios.capital

13. BONIFICACIÓN Y REEMBOLSO.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y BONIFICACIONES POR INTERRUPCIÓN. El Proveedor deberá bonificar y compensar al Cliente en los siguientes casos:

- i. Cuando por causas atribuibles al Proveedor no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al Cliente la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
- ii. Cuando la interrupción del Servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Cliente, el Proveedor hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el Servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el Proveedor deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.
- iii. Cuando se interrumpa el Servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el Servicio por más de 24 horas consecutivas; el Proveedor dejará de cobrar al Cliente la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

- iv. Cuando el Proveedor realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

A partir de que el Proveedor reciba la llamada por parte del Cliente para reportar las fallas y/o interrupciones en el Servicio, el Proveedor procederá a verificar el tipo de falla y con base en ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, el cual no puede exceder las 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

14. ATENCIÓN A CLIENTES Y QUEJAS.

AXIOS MOBILE tiene como objetivo trabajar con todo su esfuerzo para lograr de manera eficiente y eficaz, los compromisos de calidad así acordados con sus clientes, para lo cual ha establecido una serie de procesos que regulan la operación de sus servicios, y pretende establecer de forma clara la relación con sus clientes.

Así mismo, AXIOS MOBILE ofrece a sus clientes un trato amable en atención a los requerimientos de sus clientes, pues considera que es la base de una relación sana y productiva.

No obstante, lo anterior, si el Cliente detectara alguna desviación en la calidad de la atención o la calidad de servicios, el Cliente tiene la opción de canalizar sus quejas, sugerencias, recomendaciones u observaciones en relación con los servicios recibidos, mediante el proceso de Atención a Clientes establecido para tal efecto por AXIOS MOBILE.

Cualquier notificación, queja, aviso y/o comunicación relacionada con los Servicios prestados por AXIOS MOBILE, deberán ser dirigidas a cualquiera de los siguientes medios:

- Número telefónico 6566662120 los 7 días de la semana, en un horario de lunes a sábado de 10:00 a 19:00 horas y los domingos de 10:00 a 17:00 horas.
- Correo electrónico: soporte@axios.capital ,que estará disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día los 365 días del año.
- Para información comercial dirigirse a <https://axiosmobile.mx/>

AXIOS MOBILE dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera el Usuario, de acuerdo con lo establecido en este Código y en el Contrato.

Al levantar el reporte, asignará y dará al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por el IFT. AXIOS MOBILE dará respuesta al Usuario en un plazo máximo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato y/o en este Código.

15. PRINCIPIOS DE NO DISCRMINACIÓN.

AXIOS MOBILE tiene como objetivo operar bajo los lineamientos universales de igualdad, sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social.

Así mismo, AXIOS MOBILE establece que la relación con sus clientes debe fundamentarse en los principios de objetividad, justicia e imparcialidad, y que esto debe ser recíproco en la relación con sus clientes.

16. PORTABILIDAD

La portabilidad es un derecho de los Usuarios para conservar el mismo número telefónico, en caso de cambiarse de prestador de servicios de telefonía de manera gratuita y dentro de un plazo de 24 horas contadas a partir del ingreso de la solicitud en el sistema, siempre y cuando éste se ingrese entre las 11:00 hrs. y las 17:00 hrs. en días hábiles, debido a que las solicitudes presentadas en horario posterior se considerarán como ingresadas a las 11:00 del día hábil siguiente.

17. CAMBIO DE PLAN DEL SERVICIO.

En caso de que el Usuario quiera cambiar el Plan contratado, para disfrutar de una mayor cantidad de gigas disponibles o tener una tarifa mensual más acorde a sus necesidades, podrá solicitar el cambio de Plan, siempre y cuando

- Esté al corriente en sus pagos, es decir no tenga ningún adeudo.
- Permanezca por lo menos, un mes o un Corte de Facturación con el Plan inicialmente contratado.

La solicitud de cambio de Plan no tendrá costo y la duración de este trámite es de 72 horas hábiles contados a partir del momento en que se reciba la solicitud de cambio de Plan del Servicio.

En caso de que haya cambio de Contrato de Prestación de Servicios, AXIOS MOBILE se lo enviará al correo electrónico que el Cliente haya proporcionado para tal efecto, con una anticipación de 15 días naturales.

18. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

AXIOS MOBILE tratará los datos personales con apego a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Protección de Particulares, su reglamento, y conforme al aviso de privacidad publicado en <https://axiosmobile.mx/>

19. ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

Para poder contar con el servicio de telefonía móvil, se tendrá que comprar una tarjeta SIM en los Establecimientos o a través de la página de internet <https://axiosmobile.mx/>

20. ESQUEMA DE PREPAGO

Para obtener el servicio de telefonía móvil se tendrá que realizar un prepago por la cantidad asignada para cada paquete por el tiempo especificado por parte del usuario, el cual se podrá realizar directamente en los Establecimientos o por la página de internet asociada al Servicio. Una vez realizado el pago se activará la línea telefónica con las características del paquete seleccionado.

21. FORMAS DE PAGO DEL SERVICIO

El pago se podrá hacer directamente en los Establecimientos o por la página de internet asociada al servicio con cualquier tarjeta bancaria y/o efectivo.

22. RECARGAS

Una vez teniendo la tarjeta SIM con el servicio de telefonía activado se podrá hacer la recarga del mismo directamente en los Establecimientos o por la página de internet asociada al servicio con cualquier tarjeta bancaria y/o efectivo.

Las recargas podrán ser: <https://axiosmobile.mx/>

23. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

Sin perjuicio de que el Cliente liquide cualquier adeudo por los Servicios, la cancelación del Servicio se realizará sin costo extra para el Usuario o Cliente y no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otros Usuarios que solicitan otro tipo de servicios.

24. ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Para la contratación de los Servicios, por parte de Usuarios con discapacidad, AXIOS MOBILE pone disponible en su página en <https://axiosmobile.mx/> herramientas para visualizar la información y, también pondrá a disposición del Usuario la utilización de otros medios de comunicación para dar a conocer las condiciones establecidas en el Contrato, los Servicios y los planes que ofrecen.