

Servicios Prestados por MXLINK

AIRBUS SLC S.A. de C.V, a través de su marca comercial MXLINK, presta servicios de datos en banda ancha, telefonía y comunicaciones de misión crítica, 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 24 de mayo de 2017.

Tarificación de servicios

Llamadas

Las llamadas de voz se cobrarán por unidades tiempo. La unidad de tiempo utilizada para la tarifación de los servicios de voz será basada en minutos, contados a partir del establecimiento de la llamada. Se redondean los minutos parciales de uso al siguiente minuto exacto. No se cobrarán llamadas no contestadas, ni las llamadas recibidas.

Datos

Los servicios de datos serán medidos y tarifados conforme la capacidad en bytes, kilobytes, megabytes y gigabytes consumidos. 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.

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 recibidos.

Servicios de comunicación de misión crítica

El uso de los servicios de comunicación de misión crítica, tales como MC-PTT, llamadas privadas cifradas, mensajería cifrada, video llamada y geolocalización, utilizan servicios de datos, por lo que su uso se debita de las bolsas de datos incluidas en los paquetes de servicio. El uso de los servicios de comunicación crítica es tasado en kilobytes. Las llamadas privadas cifradas y MC-PTT solo podrán ser realizadas en usuarios MXLINK.

Condiciones de la oferta comercial

Los paquetes de servicio de MXLINK son comercializados bajo un esquema de pos pago, teniendo un ciclo de facturación de 30 días, contando a partir del momento de la activación del plan. Los precios de los paquetes de servicio serán expresados en pesos Mexicanos e incluyen los impuestos



Airbus SLC, S.A. de C.V.
No. Certificado
C 16024
NMX-R-025-SCFI-2015



aplicables. Los paquetes de servicio se renuevan automáticamente cada 30 días durante la vigencia del contrato.

Nivel y compromisos de calidad

MXLINK prestará el servicio de comunicaciones de misión crítica, telefonía móvil y datos de banda ancha conforme a los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con la regulación aplicable. Así mismo, se compromete a garantizar al cliente la prestación de los servicios conforme los parámetros y métricas establecidas en el acuerdo de nivel de servicio o SLA contratado por el cliente.

Atención a clientes

Contacto

El soporte y atención a clientes será en todo momento realizado vía el administrador técnico designado por los clientes de MXLINK, y estará disponible sin costo las 24 horas del día, a través de los siguientes medios de contacto:

Vía telefónica sin costo al número 01 800 800 3237 opción 2 desde cualquier teléfono,

O bien

*611 desde una línea MXLINK opción 2.

Vía Correo electrónico a la dirección servicedesk-mx@airbus.com

Plazo de procedimientos y soluciones de aclaraciones, quejas y reparaciones

El usuario podrá solicitar una aclaración o presentar una queja a través de los medios de contacto establecidos en el punto anterior. El usuario recibirá un número de folio sobre el caso reportado, y por medio del cual, MXLINK proveerá una respuesta al administrador técnico del contrato establecido por el cliente. Este contacto podrá ser realizado por vía telefónica o vía correo electrónico.



Airbus SLC, S.A. de C.V.
No. Certificado
C 16024
NMX-R-025-SCFI-2015



Los tiempos de respuesta a los procedimientos de aclaración y queja serán regidos por el acuerdo de nivel de servicio o SLA establecidos entre el cliente y MXLINK, y serán clasificados conforme su nivel de severidad.

Cambios de paquetes de servicio y paquetes adicionales

En el caso de requerir agregar paquetes adicionales tales como bolsas de datos adicionales, servicios de roaming internacional, entre otros, deberán ser solicitados por el administrador técnico del contrato al servicio de atención a clientes de Airbus, y estarán sujetos a la aprobación del Gerente de Cuenta, conforme el contrato del cliente.

En caso de requerir un cambio de paquete de servicio, este deberá ser solicitado por el administrador técnico del contrato al servicio de atención a clientes de Airbus, y estarán sujetos a la aprobación del Gerente de Cuenta, conforme el contrato del cliente.

Cancelación de servicios

La cancelación de servicios estará sujeta a los procedimientos y penas establecidos en el contrato del cliente. La cancelación será efectiva una vez finalice el ciclo de facturación en curso.



Airbus SLC, S.A. de C.V.
No. Certificado
C 16024
NMX-R-025-SCFI-2015

