

# Términos y Condiciones

## Limitación de responsabilidad

Por medio de esta advertencia, ARLOESI GROUP, SA DE CV, informa a los usuarios de las páginas, (en adelante los "usuarios"), que a través de éstas pone a su disposición dispositivos técnicos de enlace (tales como, entre otros, links, banners, botones), directorios y herramientas de búsqueda que les permiten acceder a páginas Web pertenecientes a terceros (en adelante los "sitios enlazados"). la instalación de estos enlaces en las páginas de ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas se limita a facilitar a los usuarios la búsqueda de, y acceso, a la información disponible de los sitios enlazados en Internet, y no presupone que exista ninguna clase de vínculo o asociación entre ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas, y los operadores de los sitios enlazados.

ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas no controlan, aprueban ni hacen propios los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados. el usuario, por lo tanto, debe extremar la prudencia en la valoración y utilización de los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier clase de material existente en los sitios enlazados.

ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas, no garantizan ni asumen responsabilidad alguna por los daños y perjuicios de toda clase que puedan causarse por:

- El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad
- El mantenimiento de los servicios, información, datos, archivos, productos y cualquier
- Las obligaciones y ofertas existentes en los sitios enlazados

## Utilidad

Mediante la utilización de esta página, el usuario reconoce y acepta que ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas, no garantizan que los sitios enlazados o la información proporcionada por terceros, sean útiles para la realización de ninguna actividad en particular. mediante el uso de esta página, el usuario reconoce y acepta que ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas quedan excluidas de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios que pudieran haber sido causados por la veracidad de la información o calidad de servicios contenidos u ofrecidos por terceros o que se

encuentre en los sitios enlazados, o los que surjan con relación a este sitio. tanto el acceso a esta página como el uso que pueda hacerse de la información contenida en el mismo son exclusiva responsabilidad del usuario.

## **Seguridad**

Mediante el uso de esta página, el usuario reconoce y acepta que ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas, no garantizan la seguridad de los sitios enlazados, y en particular, que los usuarios puedan efectivamente acceder a las distintas páginas Web que representan los sitios enlazados, ni que a través de éstos puedan transmitir, difundir, almacenar o poner a disposición de terceros su contenido mediante el uso de esta página, el usuario reconoce y acepta que ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas, quedan excluidas de cualquier responsabilidad por los daños y perjuicios de toda naturaleza que pudieran ser causados por la falta de seguridad de los sitios enlazados.

## **Calidad**

Mediante el uso de esta página, el usuario reconoce y acepta que ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas, no controlan y no garantizan la ausencia de virus en el contenido de los sitios enlazados, ni la ausencia de otros elementos que pudieran producir alteraciones en sus sistemas informáticos o en los documentos electrónicos y archivos almacenados en sus sistemas informáticos.

## **Propiedad intelectual**

Mediante el uso de esta página, el usuario reconoce y acepta que ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas, quedan excluidas de cualquier responsabilidad que pudiera ser causada por el uso no autorizado de las marcas u otros derechos de propiedad intelectual de terceros o contenidos en los sitios enlazados.

De igual manera, las eventuales referencias que se hagan en esta página a cualquier producto, servicio, proceso, sitio enlazado, hipertexto o cualquier otra información en la que se utilicen marcas, signos distintivos y/o dominios, el nombre comercial o el nombre del fabricante, suministrador, etc., que sean titularidad de terceros, en ningún momento constituirán, ni implicarán respaldo o recomendación alguna por parte de ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas y en ningún caso ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas se asignan propiedad ni responsabilidad sobre los mismos.

## Elementos de las páginas

Es probable que para proporcionar la información contenida en la página Web tal como dibujos, diseños, sonido, videos, textos, fotografías, etc., ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas, hubieren contratado a terceros para realizar los estudios e investigaciones correspondientes, así como los dibujos, diseños, sonidos, videos, textos, o fotografías, que se muestren en la página.

ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas, advierten que, al no ser de su titularidad, ni desarrollo toda la información contenida en la página Web, algunos de los textos, gráficos, vínculos y/o el contenido de algunos artículos incluidos en la misma, podrían no ser veraces o no estar actualizados, por lo que ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas, no se hacen responsables.

Los términos y condiciones de las tarifas, reglas de aplicación y políticas de comercialización de los planes de renta mensual, así como el importe del tiempo aire incluido en los paquetes prepago que aparecen en [www.arloesi.com.mx](http://www.arloesi.com.mx), así como su contenido pueden ser modificados por ARLOESI GROUP, SA DE CV, sin previo aviso. más información acude a tu centro de atención a clientes.

## Servicios

Las ofertas y servicios incluyen una cantidad de unidades de Voz, SMS y Datos definidos (Cada 1 MB de Datos, 1 Minuto de Voz entrante o saliente, o 1 SMS saliente en el área de Cobertura es equivalente a una “Unidad de Medición”).

La cantidad minutos de Voz, mensajes SMS o datos expresados en megabytes (MB) o gigabytes (GB) disponibles de las ofertas puede ser ajustado sin previo aviso publicado en la página web para conocimiento del usuario o podrá ser consultada y notificada mediante el servicio de atención a clientes bajo cualquier medio disponible vigente (Chat, llamada voz o SMS) todos los servicios se encuentran reguladas bajo la consideración de Política de Uso Justo (PUJ) así como la validación y certificación de compatibilidad de equipos para la adhesión y conexión a la Red.

## Vigencia de los Servicios

Las ofertas y los servicios describen de forma explícita la duración de los mismos, que pueden ser de forma enunciativa más no limitativa los siguientes, 3 días, 7 días, 15 días, ó 30 días, naturales o calendario según se especifique.

Los servicios activados en modalidad de PLAN MENSUAL recibirán las prestaciones de minutos, SMS y/o Datos adquiridas en el plan seleccionado al realizar el pago correspondiente por la activación del servicio y recibirán el día 01 del mes en curso una recarga automática del sistema con saldo de minutos, SMS y Datos (GB) acorde al plan contratado y se deberá realizar el pago correspondiente al servicio dentro de los primeros 5 días naturales del mes calendario en curso.

De no realizar el pago correspondiente por cualquiera de los medios disponibles de pagos autorizados, el día 06 de mes en curso se realizará una suspensión parcial del servicio, deshabilitando el servicio de “Datos” y “Llamadas Salientes” y “SMS Salientes”

De no realizar el pago correspondiente por cualquiera de los medios disponibles de pagos autorizados, el día 08 del mes en curso se realizará una suspensión total del servicio, deshabilitando el servicio de “Datos” y “Llamadas Entrantes y Salientes” y “SMS Entrantes y Salientes”

Se tendrá un periodo de 60 días naturales para realizar el pago correspondiente y reestablecer el servicio contratado con las prestaciones adquiridas.

Una vez superado el periodo de 60 días, el servicio será cancelado definitivamente sin posibilidad de recuperar servicio o DN (número telefónico)

Los servicios activados en modalidad de PREPAGO recibirán las prestaciones de minutos, SMS y/o Datos adquiridas en el plan seleccionado al realizar el pago correspondiente por la activación del servicio con la duración establecida en el plan de contratación forma enunciativa más no limitativa los siguientes, 3 días, 7 días, 15 días, ó 30 días.

Al terminar la vigencia del periodo contratado se realizará una suspensión parcial del servicio, deshabilitando el servicio de “Datos” y “Llamadas Salientes” y “SMS Salientes”

Para reanudar el servicio deberá realizar una recarga de servicios seleccionando cualquiera de los servicios disponibles en modalidad PREPAGO

De no realizar una recarga correspondiente por cualquiera de los medios disponibles de pagos autorizados, después de 60 días naturales se realizará una suspensión total del servicio, deshabilitando el servicio de “Datos” y “Llamadas Entrantes y Salientes” y “SMS Entrantes y Salientes”

Una vez superado el periodo de 60 días, el servicio será cancelado definitivamente sin posibilidad de recuperar servicio o DN (número telefónico)

## Ofertas y Promociones Especiales

Se define una “oferta” como los servicios publicados en la página web con precios de lista al público en general registrados en IFT y Profeco, especificando el tipo de servicio y sus beneficios incluidos y se define como “promoción especial” aquella oferta que tiene un precio o beneficios diferentes a los publicados, expresan la aplicación de un descuento especial o beneficios adicionales, las “ofertas” y “promociones” tienen una vigencia definida y aplican sólo bajo las características expresadas en la publicación, no son acumulables entre sí y se encuentran sujetas a cambios sin previo aviso y aplican restricciones específicas en cada servicio

Los Planes definidos “Pareja” corresponden a la agrupación de dos líneas con mismas características y beneficios o “Familia” corresponden a la agrupación de cuatro líneas con mismas características o beneficios, los planes nos pueden ser con características distintas y deben estar en su totalidad vigentes, activas y al corriente de pagos para mantener los beneficios de tarifa especial. Al realizar una cancelación, port-out, suspensión o cualquier acción que inhabilite o desactive alguna de las líneas del grupo, con o sin consentimiento y autorización del cliente, de forma automática e inmediata cambiarán las características y beneficios de grupo “Pareja” o “Familia” hacia modalidad individual aplicando los ajustes correspondientes en duración, beneficios y precios o tarificación

En el caso de equipos y/o bienes materiales incluidos se encuentran sujetos a la disponibilidad de inventario y pueden ser sustituidos por bienes similares. Los descuentos, promociones y servicios entregados por terceros son responsabilidad de quienes proporcionan el servicio

## Política de Uso Justo

La Política de Uso Justo (PUJ) es una regulación en la velocidad de navegación que se aplica a los planes que cuentan con un producto de navegación “ilimitada”.

El usuario al hacer uso de los servicios de datos de ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas, el usuario acepta de manera expresa, someterse a la Política de Uso Justo que aplica ARLOESI GROUP, SA DE CV para los diferentes Planes Contrato y Planes Prepago en los productos de Telefonía Móvil, Internet Fijo o Internet móvil. En caso de cualquier controversia, acude a tu centro de atención a clientes para la clarificación de la PUJ incluida en el servicio adquirido, la PUJ de cada servicio puede ser modificada y publicada en la página web [www.mobilearionet.com.mx](http://www.mobilearionet.com.mx)

Si cuentas con un plan tarifario que incluye el uso de datos nacionales “ilimitados”, navegarás con el mayor ancho de banda disponible (en función de la tecnología instalada en la zona de cobertura donde te encuentres y de la concentración de tráfico principalmente), hasta llegar a una cuota de megabytes (MB) o gigabytes (GB) determinada por la oferta comercial del plan tarifario o de datos que tengas contratado.

Si dicha cuota es alcanzada antes del corte de facturación, podrás continuar haciendo uso del servicio de datos durante el resto del periodo de facturación, con una velocidad máxima de navegación de 128 kbps ó 512Kbs (Kilobits por segundo) (en función de la tecnología instalada en la zona de cobertura donde te encuentres y de la concentración de tráfico principalmente) misma a la que podrás seguir navegando sin costo adicional hasta llegar a la cantidad de datos totales expresados en las ofertas vigentes, la cantidad de datos expresados en megabytes (MB) o gigabytes (GB) disponibles de las ofertas puede ser ajustado sin previo aviso.

Esta graduación en el ancho de banda utilizado para navegar no implica restricción o limitante alguna en el acceso a las diversas aplicaciones, servicios, contenidos o sitios Web que el usuario desee utilizar; por lo que el usuario podrá continuar navegando, utilizando sus aplicaciones, descargando contenidos y accediendo a los sitios en Internet de su preferencia.

Aplica para todos los usuarios que tienen contratado un Plan Tarifario abierto o mixto/consumo controlado, ya sean del segmento masivo o corporativo/empresarial, que como parte de la oferta comercial del mismo incluya el uso de datos nacionales ilimitados.

## **Roaming Nacional E Internacional**

Se define Roaming Nacional e Internacional como “Tráfico fuera de Cobertura”, es el tráfico iniciado o recibido en otras redes distintas de la Red Propia, tanto nacionales como internacionales.

El Tráfico fuera de Cobertura, de Voz y SMS, así como el Tráfico de Datos, tendrán la consideración a efectos de tarificación de “Tráfico Nacional” cuando utiliza exclusivamente redes nacionales.

El tráfico de Datos, Voz o SMS que los Usuarios inicien o reciban en cobertura de otras redes fuera del territorio nacional bajo acuerdos de Roaming Internacional que te tengan celebrados con otros Operadores y generará Tarifas por el Servicio de Roaming Internacional expresadas en las ofertas publicadas vigentes.



“Tráfico de Voz y SMS Nacional”, es el tráfico de Voz y SMS que el Usuario inicia y que termina en redes nacionales, incluyendo tanto la Cobertura de la Red Propia, como la cobertura de otras redes nacionales que los Usuarios Finales pueden utilizar al amparo de los acuerdos de Usuario Visitante que tiene suscritos con concesionarios nacionales sin costo adicional y considerando las reglas aplicables de Política de Uso Justo (PUJ) así como la validación y certificación de compatibilidad de equipos para la adhesión y conexión a la Red.

“Tráfico de Datos Nacional”, es el tráfico de Datos que el Usuario Final realiza en redes nacionales, incluyendo tanto la Cobertura de la Red Propia, como la cobertura de otras redes nacionales que los Usuarios pueden utilizar al amparo de los acuerdos de Usuario Visitante que tiene suscritos con concesionarios nacionales y considerando las reglas aplicables de Política de Uso Justo (PUJ) así como certificación de compatibilidad de equipos para la adhesión a la Red.

“Tráfico de Voz y SMS Internacional”, es el tráfico de Voz y SMS que el Usuario inicia y que termina en redes fuera del territorio nacional

Los cargos a facturar cuando un Usuario se encuentra en Roaming Internacional y origina una llamada o un SMS, serán:

- i) Los cargos bajo los acuerdos de Roaming Internacional; y
- ii) Los cargos por Terminación y Tránsito de Voz y SMS en redes distintas de la Red Propia cuando el destino está en México.

Los cargos a facturar cuando un Usuario Final se encuentra en Roaming Internacional y recibe una llamada, serán:

- i) Los cargos bajo los acuerdos de Roaming Internacional de llamada recibida; y
- ii) Los cargos de LDI.

Los cargos a facturar cuando un Usuario Final se encuentra en Roaming Internacional y recibe un SMS serán facturados de acuerdo a las tarifas correspondientes

“Tráfico de Datos Internacional”, es el tráfico de Datos que el Usuario Final realiza en redes fuera del territorio nacional

Los cargos a facturar cuando un Usuario se encuentre en Roaming Internacional y realice una sesión de datos serán los correspondientes a los acuerdos de Roaming Internacional para el Servicio de Datos.

Las Tarifas de Roaming Internacional para cada Servicio serán comunicadas al Cliente a través de la página Web de Tarifas

### Roaming Estados Unidos de Norte América y Canadá

Para las ofertas que incluyen Roaming Estados Unidos de Norte América y Canadá, se define “Roaming de USA y Canadá”, es el tráfico de Voz, SMS y Datos que el Usuario realiza en redes fuera del territorio nacional y exclusivamente en el territorio de los Estados Unidos de Norte América y Canadá.

Las ofertas y servicios que incluyen “Roaming de USA y Canadá” podrán utilizar sólo una cantidad definida de unidades de Voz, SMS y Datos sin costo adicional y se devengarán del total de unidades disponibles para el territorio nacional, no son adicionales o extras a la cantidad de unidades de la oferta (Cada 1 MB de Datos, 1 Minuto de Voz entrante o saliente con destino nacional, o 1 SMS saliente con destino nacional en el área de Fuera de Cobertura es equivalente a una “Unidad de Medición”)

A continuación, se muestra de forma enunciativa más no limitativa, la cantidad de unidades disponibles para “Roaming de USA y Canadá” que una oferta puede ofrecer como máximo sin costo adicional, la cantidad minutos de Voz, mensajes SMS o datos expresados en megabytes (MB) o gigabytes (GB) disponibles de las ofertas puede ser ajustado sin previo aviso publicado en la página web para conocimiento del usuario o podrá ser consultada y notificada mediante el servicio de atención a clientes bajo cualquier medio disponible vigente (Chat, llamada voz o SMS)

#### Servicios de Planes Mensuales

Roaming USA/Canadá	Plan 5GB	Plan Ilimitado	Plan Power Share	Plan Infinity
Minutos	750	750	750	5000
SMS	250	500	500	5000
MB datos	5000	5000	5000	20000

#### Servicios de Prepago

Roaming USA/Canadá	3 días (Diario)	7 días (Semanal)	15 días (Quincenal)	30 días (Mensual)	5 GB (Mensual)
Minutos	125	250	500	750	750
SMS	75	125	250	500	250
MB Datos	500	1250	2500	5000	5000

Una vez que el usuario ha alcanzado la cuota establecida, el servicio correspondiente de Voz, SMS o Datos será suspendido o generará tarifas adicionales por el Servicio de Roaming Internacional



La calidad de señal, tráfico de Voz, SMS y velocidad de transferencia de Datos o cualquier “Tráfico fuera de Cobertura” se ofrece bajo las condiciones que el operador ofrezca y son responsabilidad del proveedor tercero entregando el servicio

## Facturación

De acuerdo al cierre de facturación que maneja ARLOESI GROUP, S.A. de C.V., se enviará vía correo electrónico la factura digital de su consumo al cliente correspondiente al pago del servicio mensual, anual o bajo la periodicidad contratada.

La fecha de corte para los planes mensuales prevista son los días 30 o 31 del mes, en caso de no realizar el pago a más tardar el día 05 del mes subsecuente, el servicio podrá ser suspendido de forma parcial o total

La fecha de corte y duración de los planes de prepago son los días naturales correspondientes a las mostradas explícitamente en las ofertas contratadas

Los métodos de pago que utiliza ARLOESI, S. A. de C. V. son: Pago con Tarjeta de crédito o débito a través

- Paypal
- OpenPay
- Conekta
- NETPAY

Otros Métodos de Pago:

- Mercado Pago
- CODI
- Transferencia Bancaria (SPEI)

Nuevos medios de pago pueden ser agregados o eliminados sin previo aviso

## Cancelaciones y reembolsos

El cliente podrá contratar cualquiera de nuestros servicios mediante el uso de cualquier canal comercial de venta, centro de atención, vía telefónica, página web o distribuidores autorizados. En la contratación el cliente deberá pagar el servicio por adelantado la tarifa correspondiente se encuentra registrada en ante el IFT.

Los servicios adquiridos son Sin Plazo Forzoso, se puede realizar la cancelación en cualquier periodo sin penalización por cancelación, NO aplican reembolsos o devoluciones de los servicios contratados.

En caso de cobros dobles de servicios no proporcionados, se debe levantar aclaración contactando al centro de Atención a clientes proporcionando:

- 1.- Número de cliente
- 2.- Línea y/o número telefónico a reportar
- 3.- Comprobante de pago y/o operación
- 4.- En un lapso de 24-48 hrs se dará respuesta del reporte
- 5.- En caso de proceder el reembolso, este será abonado mediante la forma de pago realizado (SPEI, Tarjeta o Efectivo) en un lapso de 24 hrs, se enviará comprobante de la operación. El tiempo en que el banco refleje la operación es directa responsabilidad de la institución bancaria.

## **Ley aplicable y Jurisdicción**

El usuario al hacer uso de las páginas en internet de ARLOESI GROUP, SA DE CV, sus subsidiarias y/o afiliadas, acepta de manera expresa, someterse en caso de cualquier controversia, a la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de México, Estados Unidos Mexicanos, así como las leyes aplicables para el caso concreto vigentes en dicho lugar, renunciando expresamente a cualquier otra jurisdicción que por motivo de su nacionalidad o domicilio pudiera corresponder.