

## **Derechos y Deberes de los Usuarios ONEMAX**

### 1. Cobertura

- Confirma la cobertura de tu equipo desde que actives, buscando la mejor señal cerca de ventanas o espacios abiertos.
- Después de la activación, tienes (7) siete días calendario para comprobar la cobertura de tu servicio. Si presentas algún inconveniente, comunícate de inmediato con nuestro Centro de Atención al Cliente al tel. 829-739-9000 o marcando \*9000 desde tu teléfono ONEMAX.
- Garantizamos el reembolso de tu inversión si durante los primeros (7) días de la activación nos informaste que tenías inconvenientes con la cobertura y confirmamos técnicamente falta de cobertura en la localidad contratada.

### 2. Garantía del ONEBOX

- Tu ONEBOX tiene garantía de un (1) año a partir de la compra.
- La garantía está limitada a daños intrínsecos del ONEBOX, es decir, vicios o defectos de fábrica.
- La garantía NO APLICA a daños o problemas causados por el usuario o factores externos que de alguna forma alteren el equipo.
- Recuerda, el ONEBOX debe estar en óptimas condiciones en su caja original, sin ralladuras ni maltrato.

### 3. Créditos

- Tienes derecho a la aplicación de créditos por interrupción del servicio contratado cuando realices la reclamación.
- Si la interrupción se debe a causas ajenas al usuario y dentro del control razonable de ONEMAX -salvo casos de fuerza mayor- el crédito será aplicado siempre y cuando la interrupción del servicio sea mayor de un (1) día, y será reflejado en la próxima factura emitida por ONEMAX.
- Cuando la interrupción se produzca por causas atribuibles a terceros, el crédito aplicará a partir de los cinco (5) días de permanencia de la avería que se determine como elemento causal de la misma, y será reflejado en la próxima factura emitida por ONEMAX.

### 5. Cancelación

- Debes visitar la oficina principal debidamente identificado. En caso de enviar a un tercero, deberá presentar un Poder legalizado y copia de cédula.

Revisión Mayo. 2009

- En caso de ser una empresa, deberá presentar la solicitud de cancelación por escrito en hoja timbrada de la empresa, debidamente firmada por la persona autorizada a firmar y sellada.
- Debes saldar el balance pendiente al momento de cancelación y cualquier penalidad correspondiente en caso que aplique.
- La cancelación será efectiva una vez hayas saldado el monto pendiente.

## 6. Modificación del Servicio

Puedes solicitar las siguientes modificaciones:

- a) Capacidad inicialmente instalada;
- b) Traslado del Servicio de un lugar diferente a aquel donde fue instalado inicialmente;
- c) Servicio de voz;
- d) Velocidad de la conexión; y
- e) Cambio de planes.

Si aumentas la velocidad de tu plan no tendrás penalidad alguna. Si disminuyes la velocidad de tu plan antes de cumplir con la vigencia mínima, deberás pagar una penalidad conforme a la tabla establecida por ONEMAX.

Cuando solicites una modificación a un plan superior al Servicio contratado, estarás sujeto a la misma evaluación crediticia que fue realizada al momento de contratar los Servicios con ONEMAX.

## 7. Reclamaciones\*

Pasos que necesitas seguir para hacer una reclamación

A- En Onemax

- Puedes abrir tu reclamación llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente al (829)739-9000, escribiendo a nuestra dirección electrónica [servicio.cliente@onemax.com](mailto:servicio.cliente@onemax.com) o personalmente visitando nuestra Oficina Comercial. Nuestros puntos de venta no están autorizados para recibir reclamaciones.
- El plazo para la presentación de la reclamación a ONEMAX es de 45 días calendarios contados a partir de la fecha en que se origina el inconveniente. En los casos de facturación, el plazo de 45 días calendarios para reclamar, inicia a partir de la fecha límite de facturación objeto de la queja.

- Una vez recibida tu reclamación, serás provisto de un número de caso que te facilitará nuestro oficial de servicio al cliente al momento de abrir tu reclamación. Con este número puedes solicitar información sobre el status y seguimiento de tu reclamación.
- Nos comprometemos a comunicarnos contigo para notificarte por escrito nuestra decisión, a la dirección suministrada en el contrato en un plazo de:
  - 30 días calendario, a partir del día en que se origina la reclamación por concepto de facturación
  - 20 días calendario a partir del día en que se origina el reclamo, para otro tipo de reclamaciones
- Una vez transcurrido el plazo arriba indicado, sin que hayas recibido nuestra decisión, o si no estás de acuerdo con nuestra decisión, podrás dirigirte al INDOTEL y presentar una reclamación.

#### B- En Indotel

- Una vez te hayamos dado respuesta sobre tu reclamación, **si no estás de acuerdo**, tienes 20 días calendario para interponer recurso ante INDOTEL.
- INDOTEL te suministrará un número de caso. Si deseas depositar cualquier documentación en apoyo a tu reclamo deberás hacerlo dentro de un plazo de cinco (5) días calendarios siguientes a la interposición de la reclamación.
- INDOTEL procederá a informarnos sobre tu reclamación.
- Una vez INDOTEL reciba nuestra respuesta, se comunicará contigo para exponerte nuestra posición.
- Tendrás (5) días calendarios de la fecha en que INDOTEL se comunica contigo, para fijar tu posición. Esta puede ser:
  - Desistir del reclamo
  - Promover un acuerdo armonioso
  - Apoderar tu expediente a los Cuerpos Colegiados
- Se apoderará a los Cuerpos Colegiados en los siguientes casos:
  - Cuando no se haya recibido respuesta de la prestadora en el plazo acordado
  - Cuando agotada la vía conciliadora las partes no hayan podido llegar a un acuerdo satisfactorio

- Por el incumplimiento de una de las partes del acuerdo contenido en el Acta de Conciliación.

### IMPORTANTE

- Abrir una reclamación no te exime de pagar consumos de servicio realizados después del reclamo o facturación pendiente fuera del monto reclamado.
- Primero deberás agotar el procedimiento ante ONEMAX antes de iniciar tu reclamación ante el INDOTEL

### 8. Consultas

- Siempre podrás estar informado de nuestras ofertas, avisos y otras informaciones en nuestra página web al [www.onemax.com](http://www.onemax.com) o llamando al \*9000 desde tu línea ONEMAX o a través del 829-739-9000 desde cualquier otra línea de teléfono.

### 9. Facturación del Servicio ONEMAX

- 
- Recibirás tu factura vía electrónica\*\*, en tu e-mail de ONEMAX o en el de tu preferencia.
- Puedes realizar tus pagos mediante las siguientes vías:
  - En ONECARE**, accediendo a [www.onemax.com](http://www.onemax.com)
  - Marcando \*9000** vía telefónica desde tu línea ONEMAX o 829-739-9000 desde cualquier teléfono, si tienes una cuenta o tarjeta registrada.
  - Debito directo** a tu cuenta corriente/ahorro de los bancos de la red ACH o a tu tarjeta de crédito
  - Internet banking**, del Banco Popular
  - Efectivo** en nuestros puntos de ventas (colocar link que lleve a los puntos de ventas)
- Si tienes un contrato del servicio ONEFREE no estás obligado al pago de un monto fijo, en una fecha fija.
- Si tienes un plan pre-pago, quiere decir que pagarás por adelantado el mes antes de consumirlo. Con este plan, recibirás una factura, con la cual estás obligado a pagar un monto fijo, a más tardar 15 días después de emitida tu factura.
- Si tienes un plan post-pago, quiere decir que te facturaremos el servicio de voz que hayas consumido en el mes transcurrido y el servicio de data será facturado por adelantado. Con este plan, recibirás una factura, con la cual estás obligado a pagar un monto fijo de data y un monto variable de voz, de acuerdo a tu consumo, a más tardar 15 días después de emitida tu factura.

## Revisión Mayo. 2009

\* Para mayor información sobre el Procedimiento de Reclamación consultar la Resolución No Resolución No. 124-05 que dicta el Reglamento para Solución de Controversias entre Usuarios y las Prestadoras de los Servicios Públicos de las Telecomunicaciones.

\*\*Las facturas enviadas vía electrónica tienen la misma fuerza probatoria otorgadas a los actos bajo firma privada en el Código Civil y Código de Procedimiento Civil, de conformidad con la Ley no. 126-02 sobre Comercio Electrónico, Documentos y Firma Digital y demás resoluciones correspondientes sobre el tema, aprobadas por el Instituto Dominicano de Telecomunicaciones (INDOTEL).