



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

A
ACLARACIONES7
ATENCIÓN A CLIENTES7

C
CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO8

D
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS3

F
FACTURACIÓN5

N
NIVELES DE CALIDAD6

O
OBJETIVO3

P
POLÍTICA DE CANCELACIÓN8
Política de confidencialidad9
PROCEDIMIENTOS4



CONTENIDO

OBJETIVO

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los clientes de ForeverFlow, SAPI de C.V. que se encuentran bajo la marca comercial YUPITEL, con el objeto de servir como manual de políticas y procedimientos para Clientes y Empleados, respecto de los procedimientos de atención a clientes, relacionados con la provisión de los Servicios autorizados a YUPITEL

Dentro del presente documento se hará referencia a YUPITEL considerando la siguiente empresa que ofrece sus servicios bajo la marca comercial "YUPITEL", la cual es:

- ForeverFlow, SAPI de C.V.

I. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Actualmente YUPITEL ofrece el siguiente Servicio, acorde a la concesión otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y con base en la infraestructura instalada.

1. Internet.

1.1. Servicio de Internet Asimétrico.

Es un servicio sobresuscrito de conectividad bidireccional de acceso a Internet, funciona sobre la infraestructura de una Red Híbrida de Fibra bajo el esquema de "mejor esfuerzo". Es de tipo asimétrico, es decir un servicio que brinda diferentes capacidades de ancho de banda para la transmisión (Upstream) como para la recepción (Downstream) de la información. Se entrega al cliente por medio de un equipo terminal (OLT) con interface Ethernet. El servicio queda sujeto a cobertura y disponibilidad de la red.

1.2. Servicio de Internet Simétrico.

Es un servicio sobresuscrito de conectividad bidireccional de acceso a Internet, funciona sobre la infraestructura de una Red Híbrida de Fibra bajo el esquema de "mejor esfuerzo". Es de tipo Simétrico, es decir un servicio que brinda la misma capacidades de ancho de banda para la transmisión (Upstream) como para la recepción (Downstream) de la información. Se entrega al cliente por medio de un equipo terminal (OLT) con interface Ethernet. El servicio queda sujeto a cobertura y disponibilidad de la red.

1.3 Servicio de Telefonía:

Se refiere a la prestación, por parte de YUPITEL, de servicios de comunicación de voz, que permite la transmisión y recepción de llamadas telefónicas entre usuarios, a través de redes públicas o privadas de telecomunicaciones, ya sean redes móviles, fijas o cualquier combinación de tecnologías que faciliten la comunicación de voz. El servicio de telefonía puede incluir llamadas locales, nacionales e internacionales, mensajes de

texto (SMS), buzón de voz y otros servicios adicionales relacionados.

El servicio se ofrece conforme a los términos y condiciones establecidos en el contrato de servicio y está sujeto a las tarifas, cobertura, calidad de servicio, y otras condiciones técnicas y comerciales especificadas por YUPITEL.

II. PROCEDIMIENTOS

1. **Contratación:**

Para la firma del Contrato de Prestación de Servicios con **YUPITEL**, será indispensable la firma por las ambas Partes del Contrato de Adhesión, revisado y autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO), se recabaran los datos del usuario final, las características del paquete contratado, así como la información requerida para la correcta instalación del servicio, no obstante para la prestación de los servicios de **YUPITEL**, La contratación de los servicios requiere de un pago, mismo que se estipula en el contrato o anexos en dicho Contrato de Prestación de Servicios.

Una vez firmado por las partes el Contrato de Prestación de Servicios, **YUPITEL**, designará a un técnico para la instalación de los servicios, el cual realizará las actividades propias en sitio, para la correcta instalación de los servicios, la cual no podrá ser mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del Contrato.

Una vez concluida la instalación de los servicios, ejecutarán conjuntamente, las pruebas pertinentes con el usuario final, hasta que el servicio lo reciba a su entera satisfacción, las pruebas a realizar serán las siguientes:

- a) Ancho de banda contratado
- b) Calidad de las llamadas

2. **Proceso de instalación y/o activación del equipo**

La entrega e instalación del equipo terminal no podrá ser mayor a 10 (diez) días hábiles a partir de la firma del presente contrato.

En caso de que YUPITEL no pueda iniciar la prestación del servicio por causas atribuibles a éste, por imposibilidad física o técnica para la instalación del equipo, este último deberá devolver al usuario final las cantidades que haya pagado por concepto de anticipo, en un plazo no mayor de 30 días hábiles siguientes a la fecha límite establecida para la instalación, y se tendrá por terminado el contrato de adhesión sin responsabilidad para el usuario final.

3. Condiciones del equipo terminal en cuanto a propiedad y comercialización

La entrega e instalación de los equipos y accesorios se realizará en el domicilio del usuario final, estos equipos y accesorios son propiedad YUPITEL mismos que se entregan al usuario final en COMODATO (en préstamo) el cual debe estar homologado. El Usuario final se compromete a la guarda, custodia y conservación del (los) equipo(s) durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberán ser devueltos al YUPITEL, pudiendo presentar únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo.

III. FACTURACIÓN

FACTURACIÓN

La fecha de inicio de cobro de los servicios será la misma fecha en que se inicie la prestación de estos, aunque el usuario no los utilice o no esté en posibilidad de utilizarlos. En caso de que dicha activación no coincida con el inicio del mes calendario, se facturarán parcialmente el primer mes. Los meses subsecuentes se facturarán el primer día del mes calendario que corresponda. El último mes, de resultar también parcial, se facturará juntamente con el mes que lo preceda.

YUPITEL de manera mensual, le entregará al usuario, un estado de cuenta y/o factura, según corresponda, que contendrá los datos específicos de los servicios previamente pactados y contratados en el Contrato autorizado, así como la descripción de la contraprestación, costos y demás conceptos aplicables. Dicho estado de cuenta y/o factura, con la previa autorización del usuario, se enviará a la cuenta de correo electrónico que para eso efectos señale el usuario o, en su caso el usuario podrá consultar el estado de cuenta y/o factura en el domicilio de YUPITEL por lo menos con 10 días naturales de anticipación a la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios. No obstante, lo anterior, el usuario y YUPITEL, con posterioridad, podrán utilizar cualquier otro medio de consulta con respecto a su estado de cuenta y/o factura.

TASACIÓN

LIBRO DE TARIFAS

Es el documento que contiene los montos registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de YUPITEL

YUPITEL estará facultado para cambiar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios en cualquier tiempo, de acuerdo con las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

PRECIOS ESPECIALES

Eventualmente YUPITEL podrá ofrecer precios especiales o promociones a los Clientes. Estos precios especiales, previamente registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) se ofrecerán en los mismos términos y condiciones a todos los Clientes de YUPITEL que se encuentren en circunstancias iguales. Las tarifas registradas por YUPITEL constituirán la base para las promociones y descuentos que realice YUPITEL

Los precios especiales o promociones estarán sujetos a vigencia en el Registro de Tarifas.

MODIFICACION DE TARIFAS

YUPITEL se reserva en todo momento y bajo cualquier circunstancia, el derecho de ajustar sus tarifas en cualquier tiempo, de acuerdo a las condiciones de mercado, por la prestación de cualquiera de sus Servicios de Telecomunicaciones.

TARIFA DE OPERADO LOCAL Y/O INTERNACIONAL

Los cargos de los concesionarios del servicio local e internacional serán facturados directamente al cliente.

CARGOS ADICIONALES

Todos los cargos adicionales en que se incurran para la prestación de un servicio solicitado por el cliente le serán repercutidos al mismo previa notificación y aceptación.

COBRANZA

YUPITEL podrá aplicar el pago a cualquier adeudo que exista por consumos recientes o anteriores. En caso de que se omita reflejar algún adeudo en las facturas, se reflejará en cualquier factura subsecuente, a partir de que el cargo haya sido generado a fin de que el Cliente cubra el adeudo pendiente. Dicha omisión no constituirá renuncia expresa o tácita de YUPITEL a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del Cliente a no cubrir dicho adeudo.

IV. NIVELES DE CALIDAD

YUPITEL se obliga a prestar los servicios en forma continua y eficiente, con forme a las características técnicas establecidas en los Títulos de Concesión.

Buscará que los servicios se presenten en las mejores condiciones de precio, diversidad y la calidad en beneficio del Cliente, tomando las medidas necesarias para asegurar la precisión y confiabilidad de los Servicios, bajo los estándares mínimos de Calidad establecidas en los Títulos de Concesión,

así como las disposiciones legales y regulatorias aplicables emitidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

V. ATENCIÓN A CLIENTES

CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES

YUPITEL cuenta con un Centro de Operaciones de Red de YUPITEL, disponible de 7x24 horas del día los 365 días del año, para el seguimiento de reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al Cliente del estado que guarda el servicio prestado.

En caso de que exista alguna falla, el Cliente deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico a través de los números telefónicos únicos de contacto que debe llamar al 55-9451-6511, para que el reporte sea atendido y se asigne un número de seguimiento. Conforme este número de seguimiento el Cliente podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reportó.

El procedimiento será el siguiente:

- Identificador del Servicio.
- Descripción detallada de la falla y/o apoyo requerido.
- Número de teléfono en el cual puede ser localizado ya sea fijo y/o celular.
- Correo electrónico.
- Número de Reporte de Falla interno (si lo maneja).

VI. ACLARACIONES

PROCESO

Se requiere levantar un folio de disputa dentro del sistema de YUPITEL cuando el Cliente tiene alguna inconformidad con su servicio y será necesario resarcir esta disputa con una Nota de Crédito.

BONIFICACIONES

En caso de proceder alguna bonificación a favor del Cliente, ésta se reflejará en la factura inmediata posterior a la fecha en que se determinó la procedencia de la bonificación. Toda bonificación se efectuará contra los conceptos de servicios prestados.

En caso de Bonificaciones por fallas técnicas de la red de YUPITEL, estas se realizarán de acuerdo a las obligaciones establecidas en el título de concesión y serán procedentes de acuerdo a lo establecido en el Contrato de Servicios, el presente código y las obligaciones establecidas en las leyes y el título de concesión.

En el supuesto de que se interrumpa la prestación del servicio YUPITEL por un período mayor a 72 horas consecutivas a partir del reporte respectivo, siempre y cuando dicha interrupción no sea imputable al cliente o causa de fuerza mayor, el Cliente tendrá derecho a un crédito por el monto correspondiente a la facturación proporcional que se generó durante ese período en que el sistema estuvo fuera de servicio.

En ningún momento y bajo ninguna circunstancia YUPITEL será responsable por las pérdidas resultantes, incluyendo pérdidas económicas durante el período de falla del sistema.

VII. CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO

En caso de que el Cliente requiera nuevos Servicios y/o Equipos, crecimiento de Servicios, capacidades, características avanzadas, funcionalidades, líneas, modificaciones, decrementos o cambios de domicilio estarán sujetos a factibilidad técnica, y en todo caso ambas partes deberán suscribir nuevas Órdenes de Servicio.

VIII. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

PROCESO

En caso de que Cliente decida cancelar el contrato, deberá pagar a YUPITEL cualquier adeudo pendiente relacionado con la prestación de los Servicios, las penalizaciones pactadas en las Órdenes de Servicios, así como los daños y perjuicios que se hubieren causado.

Para llevar a cabo la cancelación del servicio, el Cliente deberá solicitarlo previamente y por escrito (firmado por la persona con facultades legales para ello, en términos del Contrato de Prestación de Servicios), pudiendo entregarlo al Ejecutivo de la Cuenta. La carta deberá contener la siguiente información según corresponda:

- Número de circuito / Contrato
- Nombre del servicio
- Velocidad (para los casos que aplique)
- Dirección física del servicio

Posteriormente, se levanta un folio para el seguimiento de la cancelación, en el cual se solicita la desconexión de los servicios lógica y físicamente.

IX. Política de confidencialidad

YUPITEL está obligado a proteger y tratar conforme a la normatividad aplicable, los datos personales que le sean proporcionados por el usuario final.

YUPITEL debe poner a disposición del usuario final, el aviso de privacidad para que pueda ejercer alguno de sus derechos, de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.

YUPITEL para utilizar la información del usuario final, con fines mercadotécnicos o publicitarios; así como para enviarle publicidad sobre bienes, productos o servicios, debe obtener el consentimiento expreso en la carátula del presente contrato.

REGLAS

Cuando el Cliente solicite una cancelación antes del término del contrato a plazo forzoso si lo hubiese, en tal caso, además de liquidar cualquier adeudo pendiente por los servicios efectivamente prestados, deberá cubrir el resto de los meses que faltaron por devengar.

YUPITEL se reserva el derecho a restringir, suspender, terminar, rescindir o cancelar los Servicios parcial o totalmente, de manera temporal o definitiva en términos del Contrato de Prestación de Servicios, en caso de que el Cliente refleje un saldo total o parcialmente vencido.

YUPITEL podrá suspender los Servicios parcial o totalmente, de manera temporal o definitiva, previa notificación por escrito al Cliente, cuando suceda alguna acción de las descritas a continuación:

- Falta de pago total o parcial de la Contraprestación de una o más facturas
- Por uso indebido del Equipo y/o por instalar equipos y/o dispositivos no homologados por la Autoridad Competente.
- Utilizar los Servicios en contravención a lo estipulado.
- Por resolución judicial o administrativa que ordene la suspensión de los Servicios, cuando así lo disponga alguna autoridad competente.
- YUPITEL detecte un aumento inusual en el tráfico del Cliente, con base a su tráfico mensual promedio.
- Por reparación o mantenimiento a los Servicios o al Equipo.
- Llegar a existir alguna prohibición o limitación en las legislaciones aplicables, algún acuerdo y/o resolución dictada en dicho sentido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y autoridad competente, que impidan o limiten la prestación de los Servicios.
- Se inicie voluntaria o involuntariamente un procedimiento de quiebra, concurso mercantil o similares, en contra del Cliente, dentro o fuera de México, o éste sea declarado insolvente, liquidado, inhabilitado para ejercer el comercio o clausurado permanentemente.
- Llegar a iniciarse y/o concretarse un procedimiento de huelga en contra del Cliente.

- El Cliente o alguno de sus empleados, accionistas, empresas filiales, dependientes o contratistas utilice alguno de los Servicios para realizar o intentar llevar a cabo actos ilícitos, inmorales o cualquier otro delito en México o en el extranjero.
- Cualquier incumplimiento por parte del Cliente a las obligaciones establecidas en la legislación y/o regulación vigente, el Contrato, sus Anexos u Órdenes de Servicio.

En caso de restricción o suspensión de los Servicios, YUPITEL continuará facturándolos y, previo a restablecerlo, el Cliente deberá liquidar la total de sus adeudos, incluyendo los generados por la facturación de los Servicios durante el período de restricción o suspensión, los intereses moratorios conducentes y los gastos administrativos y/o de reconexión que en su caso apliquen.

Todas las obligaciones a cargo del Cliente contraídas o generadas hasta la fecha efectiva de terminación o rescisión vencerán y serán exigibles de inmediato.

YUPITEL dará a conocer al Cliente a través de sus facturas y/o por escrito, una constancia de adeudo en la que se especificará las obligaciones o, en su caso, las cantidades pendientes que éste deberá pagar como contraprestación por los Servicios prestados, misma que deberá ser cubierta conforme a lo establecido en el Contrato, sus Anexos de Servicios y/u Órdenes incluyendo más no limitando a cualquier cuota, cargo por Servicios, renta de equipo, cargos de instalación, las penalizaciones establecidas en los Anexos de Servicios y/u Órdenes y/o cualquier otra obligación o cargo que se derive de la prestación de los Servicios. Aquellas cantidades que no fuesen pagadas por el Cliente en la fecha de vencimiento, causarán los intereses moratorios correspondientes, sus Anexos de Servicios y/u Órdenes. Asimismo, una vez terminado y/o rescindido el Contrato, sus Anexos de Servicios u Órdenes, se dará a su vez de forma inmediata por terminado y/o rescindido el arrendamiento de los equipos entregados por YUPITEL al Cliente para la prestación de los Servicios.

YUPITEL dentro de un plazo de 30 días posteriores, caso de restricción o suspensión de los Servicios, YUPITEL continuará facturándolos y, previo a restablecerlo, el Cliente deberá liquidar la total de sus adeudos, incluyendo los generados por la facturación de los Servicios durante el período de restricción o suspensión, los intereses moratorios conducentes y los gastos administrativos y/o de reconexión que en su caso apliquen.