

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES



A

<u>ACLARACIONES</u>	11
<u>ATENCIÓN A CLIENTES</u>	11

C

<u>CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO</u>	12
---	----

D

<u>DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS</u>	3
---------------------------------------	---

F

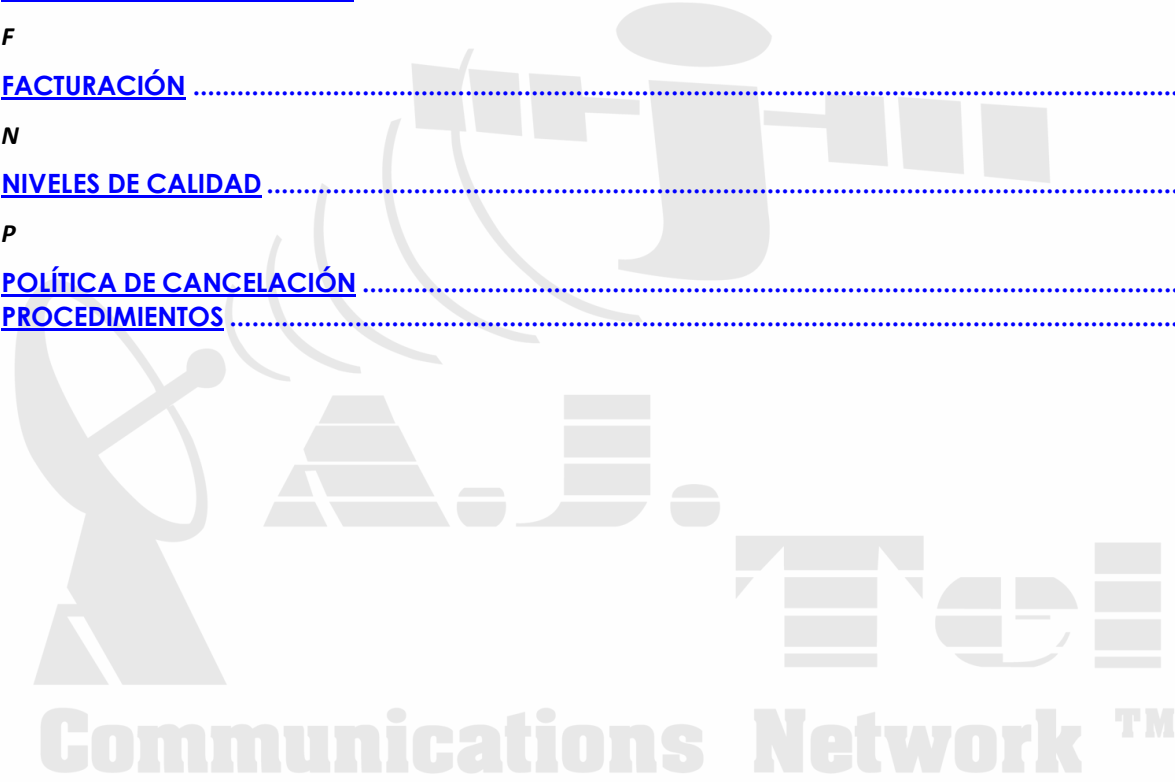
<u>FACTURACIÓN</u>	8
--------------------------	---

N

<u>NIVELES DE CALIDAD</u>	10
---------------------------------	----

P

<u>POLÍTICA DE CANCELACIÓN</u>	12
<u>PROCEDIMIENTOS</u>	7



Communications Network TM

OBJETIVO

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los clientes de AJTEL Comunicaciones, S. de R.L. de C.V. que se encuentran bajo la marca comercial AJTEL, 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 AJTEL

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

- AJTEL Comunicaciones S. de R.L. C.V.

I. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Actualmente AJTEL 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 Dedicado.

Es un enlace que provee conectividad a internet de forma simétrica, es decir, que brinda la misma capacidad de ancho de banda en transmisión de información como de recepción. Este servicio puede proveerse por cualquier medio de transmisión como son fibra óptica o microondas y en diversos anchos de banda. La interfaz de entrega puede ser en Giga Ethernet u óptica

1.2. Servicio de Internet Asimétrico.

Es un servicio sobresuscrito que provee conectividad a internet de forma asimétrica, es decir, que brinda diferentes capacidades de ancho de banda en transmisión de información como de recepción. Este servicio puede proveerse por cualquier medio de transmisión como son fibra óptica o microondas y en diversos anchos de banda. La interfaz de entrega puede ser en Giga Ethernet u óptica

1.3. Servicio de Internet Bajo Demanda.

Es un Servicio de Internet Dedicado en el cual se establece un pago conforme al consumo de ancho de banda por parte del Cliente, definiendo un ancho de banda como consumo mínimo comprometido (Piso) y un ancho de banda límite (Techo). El consumo mensual del ancho de banda bajo demanda será calculado bajo las condiciones comerciales establecidas en la Orden de Servicio correspondiente. Este servicio puede proveerse en diversos anchos de banda.

1.4. Servicio de Internet 2.

Es un Servicio de Internet el cual permite conectar el Sitio del CLIENTE de manera directa a un puerto dedicado de la red mundial de Internet 2, a través de enlaces privados. El CLIENTE podrá tener conexión al Servicio de Internet 2 única y exclusivamente si es miembro o asociado de la Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet ("CUDI") y la información a la que puede acceder con éste Servicio está limitada a fines de desarrollo académico y proyectos de investigación que fomenten el desarrollo cultural, de investigación y educativo en México. La velocidad máxima de transmisión será determinada por el ancho de banda contratado.

1.5. Servicio de Internet Clean Pipe / Detección y Mitigación de DoS /DDoS.

Es una solución basada en el monitoreo, detección y mitigación de ataques de DoS volumétricos y DDoS. Realiza el monitoreo del tráfico de datos de la red de Internet, en busca de patrones de comportamiento que traten de saturar el ancho de banda y reducir la disponibilidad de los recursos de la red, lo cual provoca la negación del acceso a los servicios a los Usuarios legítimos. Detecta el tráfico anormal y lo mitiga de una manera automática o manual.

1.6. Servicio de Internet Clean Pipe / Administración de Ancho de Banda.

Solución que permite asignar determinado ancho de banda del Servicio de Internet por grupo o aplicaciones para asegurar la transmisión de información.

1.7. Servicio de Internet Clean Pipe / Filtrado de Contenido Web y Archivos.

Permite o niega la navegación web de ciertos portales predefinidos por su clasificación de dominio; así mismo limita la descarga de cierto tipo de archivos en la red de Internet.

1.8. Servicio de Internet Clean Pipe / Filtrado de Contenido por IP/Puertos (Firewall).

Servicio de firewall virtual que permite el bloqueo de direcciones IP y/o el bloqueo de puertos que permiten el envío o recepción de tráfico de la nube de Internet. AJTEL Secure Link. Es un servicio que proporciona una conexión privada, rápida y segura mediante una conexión física y lógica a los servicios en la nube como, por ejemplo: infraestructura de TI, almacenamiento, procesamiento, aplicaciones empresariales, entre otros servicios. Los datos se transportan por medio de una conexión de red privada entre el cliente y los servicios en la nube. AJTEL Secure Link reservará el ancho de banda contratado desde el sitio del cliente hacia los servicios en la nube Cuando no se utiliza AJTEL Secure Link, la totalidad del ancho de banda de Internet estará disponible, esto lo hace ser un enlace dinámico.

1.9. AJTEL Secure Link.

Es un servicio que proporciona una conexión privada, rápida y segura mediante una conexión física y lógica a los servicios en la nube como, por ejemplo: infraestructura de TI, almacenamiento, procesamiento, aplicaciones empresariales, entre otros servicios.

Los datos se transportan por medio de una conexión de red privada entre el cliente y los servicios en la nube.

AJTEL Secure Link reservará el ancho de banda contratado desde el sitio del cliente hacia los servicios en la nube.

Cuando no se utiliza AJTEL Secure Link, la totalidad del ancho de banda de Internet estará disponible, esto lo hace ser un enlace dinámico

1.10. Servicio Business de Internet Simétrico.

Es un servicio sobresuscrito de conectividad bidireccional de acceso a Internet, funciona sobre la infraestructura de una Red de Fibra bajo el esquema de "mejor esfuerzo". Es de tipo simétrico, es decir un servicio que brinda las mismas 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 (Cable módem) con interface Ethernet. El servicio queda sujeto a cobertura y disponibilidad de la red.

2. SERVICIO DE ENLACES DE TRANSMISIÓN DE DATOS, PUNTO A PUNTO, PUNTO A MULTIPUNTO, MULTIPUNTO A MULTIPUNTO.

2.1. Servicio de Acceso Local:

Enlace de transmisión digital o transmisión en IP de "última milla". Este Servicio puede proveerse por cualquier medio de transmisión como son fibra óptica o microondas. La interfaz de entrega puede ser en RJ45 Gigabit Ethernet o en su defecto mediante un SFP para tomas ópticas.

2.2. Servicio de Clear Channel (Enlace Dedicado).

Medio de transmisión Punto a Punto o Punto Multipunto, que se provee en distintas capacidades. Este Servicio se utiliza para enlazar dos sitios o más dentro del territorio nacional o internacional. La interfaz de entrega de este servicio puede ser: RJ45 Gigabit Ethernet o en su defecto mediante un SFP para tomas ópticas

2.3. Servicios de Ethernet Link, LAN o TREE.

Es un enlace que provee conectividad en Ethernet, para interconectar 2 o más redes de datos (mediante conexiones; punto a punto, punto a multipunto, o multipunto a multipunto) permitiendo crear una red LAN (red de área local) extendida. La interfaz de entrega de este servicio es en RJ45 (Ethernet o Fast Ethernet) o para velocidades mayores se entrega en interfaz Gigabit Ethernet (óptica). El Servicio puede entregarse con un Equipo Terminal CPE (Renta de CPE) o RJ45 Gigabit Ethernet o en su defecto mediante un SFP para tomas ópticas, derivado de un nodo concentrador.

2.4. AJTEL Cloud Route.

Es una solución de conectividad entre el sitio del Cliente, con una red de interconexión, que cuenta con conectividad directa hacia las nubes de servicio con mayor presencia en el mercado, habilitando un medio dedicado, seguro y de alto desempeño.

Su principal función es brindar la mejor experiencia de velocidad y rendimiento en escenarios de Centros de Datos Híbridos, o en consumo de Aplicaciones SaaS.

AJTEL Cloud Route (capa2). Es un enlace que provee conectividad en Ethernet, permitiendo crear una red LAN (red de área local) extendida hacia la Red de Interconexión. La interfaz de entrega de estos Servicios puede ser en RJ45 Gigabit Ethernet o en su defecto mediante un SFP para tomas ópticas. El Servicio puede entregarse con un Equipo Terminal CPE (Renta de CPE) o con un cable RJ45 Gigabit Ethernet o en su defecto mediante un SFP para tomas ópticas, derivado de un nodo concentrador.

AJTEL Cloud Route (capa3). Es un enlace que provee conectividad en MPLS o Internet, permitiendo crear una red privada virtual que conecta nodos de red en diferentes sitios geográficos, a la Red de Interconexión. La interfaz de entrega de estos Servicios puede ser en RJ45 Gigabit Ethernet o en su defecto mediante un SFP para tomas ópticas.

2.5. Servicio de Telefonía:

Se refiere a la prestación, por parte de AJTEL, 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.

II. PROCEDIMIENTOS

1. Contratación:

Para la firma del Contrato de Prestación de Servicios con AJTEL, 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 AJTEL, 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, AJTEL, 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. (Siempre y cuando aplique una instalación)

En caso de que AJTEL 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 AJTEL 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 AJTEL, pudiendo presentar únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo.

III. FACTURACIÓN

FACTURACIÓN

AJTEL facturará los Servicios de manera mensual, a no ser que se especifique lo contrario en el Contrato. Los cargos que realice AJTEL los realizará por tipo de Servicios, por evento o tiempo facturado, monto y se establecerán en moneda nacional.

En caso de que el Cliente elija que su factura se emita en dólares americanos, y quiere pagar moneda de los Estados Unidos Mexicanos, el tipo de cambio para pagar la factura será el publicado en el CITIBANK / BANAMEX en la fecha de pago por el Servicio.

AJTEL entregará la factura de acuerdo con lo establecido en el marco regulatorio Fiscal vigente.

Los impuestos generados por la prestación del Servicio se detallarán por separado.

En caso de existir saldos a favor del Cliente, después de analizado el proceso de objeción de las facturas, estos saldos se transferirán a los meses subsecuentes, recibiendo el Cliente para tal efecto un estado de cuenta que detalle la aplicación de dicho saldo.

Las facturas serán pagadas en su totalidad a la fecha límite acordada en el contrato, a menos que AJTEL indique lo contrario en la factura. Si la factura no se paga a más tardar en la fecha de vencimiento, éste se considerará vencido por lo que AJTEL podrá cargar una comisión mensual equivalente al 5% del adeudo vencido para pago tardío.



En caso de que el Cliente no reciba la factura en la fecha indicada, no lo libera de su obligación de pago, por el contrario, el Cliente estará obligado a solicitar de AJTEL el monto adeudado a efecto de que el mismo pueda realizar el pago pendiente.

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 AJTEL

AJTEL 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 AJTEL 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 AJTEL que se encuentren en circunstancias iguales. Las tarifas registradas por AJTEL constituirán la base para las promociones y descuentos que realice AJTEL

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

MODIFICACION DE TARIFAS

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

TARIFA DE INTERCONEXION

El servicio dedicado de acceso a la red pública de telecomunicaciones de AJTEL, se proporciona bajo los términos y condiciones del operador local, razón por la cual cualquier afectación en la tarifa de este operador se verá reflejada de forma inmediata en los precios definidos para los servicios prestados por AJTEL y que requieran el uso del operador local.

Todos aquellos cobros que hiciera el operador local a AJTEL, por permitir el acceso al servicio contratado por el cliente de AJTEL, le será repercutido al cliente.

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

AJTEL 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 AJTEL a su acción de cobro, ni se interpretará como un derecho del Cliente a no cubrir dicho adeudo.

IV. NIVELES DE CALIDAD

AJTEL 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

AJTEL cuenta con un Centro de Operaciones de Red de AJTEL, 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. Marcando desde cualquier parte de México al 55-8526-5050, 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 AJTEL 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 AJTEL, 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 AJTEL 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 AJTEL 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 AJTEL 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 / Cliente
- 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 lógicamente y físicamente.

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.

AJTEL 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.

AJTEL 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.
- AJTEL 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, AJTEL 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.

AJTEL 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 AJTEL al Cliente para la prestación de los Servicios.

AJTEL dentro de un plazo de 30 días posteriores, caso de restricción o suspensión de los Servicios, AJTEL 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.