



Bestel.

bestel.com.mx

Código de prácticas comerciales

Contenido

Objetivo	3
I. Descripción de servicios	3
II. Facturación.....	4
III. Niveles de calidad.....	6
IV. Atención a clientes.....	7
V. Aclaraciones.....	7
VI. Cambio de paquetes o servicios.....	8
VII. Política de cancelación.....	8

Objetivo

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los clientes de las empresas del Grupo que se encuentran bajo la marca comercial Bestel, Operbes, con el objeto de servir como manual de políticas y procedimientos para Clientes y Empleados, respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los Servicios concesionados a Bestel.

Considerar que dentro del documento se hará referencia a Bestel al conjunto de empresas por las que se conforma, las cuales son:

- Operbes S.A de C.V
- México Red de Telecomunicaciones, S.A. de C.V.
- Bestphone, S.A. de C.V.

Que en su conjunto para este documento se les Denominara “Bestel”

I. Descripción de servicios

Actualmente Bestel ofrece el siguiente Portafolio de Servicios, acorde las concesiones otorgadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y con base en la infraestructura instalada.

1. Servicios de Línea Dedicada.
 - 1.1. Línea Privada Digital.
 - 1.1.1. Servicio Local.
 - 1.1.2. Servicio Nacional.
 - 1.1.3. Servicio Internacional.
2. Servicios de Larga Distancia.
 - 2.1. Larga Distancia Automática Nacional.
 - 2.2. Larga Distancia Automática Internacional.
 - 2.2.1. México – Estados Unidos y Canadá.
 - 2.2.2. México – América Central.
 - 2.2.3. México – América del Sur y Caribe.
 - 2.2.4. México – Israel, Europa, África y El Mediterráneo.
 - 2.2.5. México – Resto del Mundo.
3. Servicio 800.
 - 3.1. 800 Doméstico con Terminación Internacional.

- 3.2. México –Estados Unidos (cruce fronterizo).
 - 3.2.1. México Norte – Estados Unidos.
 - 3.2.2. México Sur – Estados Unidos.
4. Servicio 800 Internacional con Terminación en México
5. Internet.
6. Renta de Espectro Radioeléctrico.
7. Servicio de Punto a multipunto.

II. Facturación

Facturación

Bestel facturará los Servicios de manera mensual, a no ser que se especifique lo contrario en el Contrato. Los cargos que realice Bestel los realizará por tipo de Servicios, 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 Diario Oficial de la Federación en la fecha de pago por el Servicio.

Bestel entregará la factura de acuerdo a 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 subsiguientes, 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 Bestel 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 Bestel podrá cargar una comisión mensual equivalente al 3% 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 Bestel el monto adeudado a efecto de que el mismo pueda realizar el pago pendiente.

Mediación

Se lleva a cabo con el almacenamiento de los CDR's de las centrales de Bestel, en dónde se eliminan las llamadas de error, para posteriormente aplicar filtros y enriquecer los datos para generar las salidas correspondientes.

Tasación

Libro de tarifas

Es el documento que contiene los montos registrados y autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de Bestel.

Bestel estará facultado para cambiar sin previo aviso al Cliente, los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, siempre de acuerdo con las normas vigentes relativas al registro y aprobación de las tarifas por parte de Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Precios especiales

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

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

Modificación de tarifas

Bestel se reserva en todo momento y bajo cualquier circunstancia, sin previo aviso, el derecho de ajustar sus tarifas de acuerdo a las condiciones de mercado, así como al Índice Nacional de Precios al Consumidor, por la prestación de cualquiera de sus Servicios de Telecomunicaciones.

Tarifa de interconexión

El servicio dedicado de acceso a la red pública de telecomunicaciones de Bestel, 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 Bestel y que requieran el uso del operador local.

Todos aquellos cobros que hiciera el operador local a Bestel, por permitir el acceso al servicio contratado por el cliente de OPERBES, le serán repercutidos al cliente.

Tarifa de operador local y/o internacional

Los cargos de los concesionarios del servicio local e internacional serán facturados directamente por dichos operadores 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

Las cuentas se asignan dependiendo del segmento al que pertenecen:

- Wholesale
- Gobierno.
- iniciativa Privada.

Para realizar la cobranza se cuentan actualmente con varios canales:

- Cuentas concentradoras anteriores (casos gobierno)
- Clientes que no se han migrado
- Cuentas virtuales (cuentas COVO/Webset)

A los Clientes es proporcionada una cuenta Virtual con la cual puede realizar los pagos de las facturas. Mediante el apoyo de la plataforma Webset, se hace la relación de las facturas y pagos realizados a qué factura. Diario a las 10 pm, la plataforma genera una póliza con los pagos realizados en el día y facturas pagadas.

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

III. Niveles de calidad

Bestel 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 y Anexos de Concesión.

IV. Atención a clientes

Centro de atención a clientes (NOC o Network Operation Center)

Bestel cuenta con un Centro de Operaciones de Red de Bestel (NOC), 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. Desde la Ciudad de México y Guadalajara debe llamar al (55) 3098-9205. Para el Interior de la República puede llamar gratuitamente al (01 800) 681-0175. Desde E.U. el cliente puede comunicarse sin costo a través del (1 877)777-8897, 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).

V. Aclaraciones

Proceso

Se requiere levantar un folio de disputa dentro del sistema de Bestel 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 Bestel, 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 OPERBES por un período mayor a 72 horas consecutivas, 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 Bestel será responsable por las pérdidas resultantes, incluyendo pérdidas económicas durante el período de falla del sistema.

VI. 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, deberá celebrar nuevas Órdenes de Servicio.

VII. Política de cancelación

Proceso

En caso de que Cliente decida cancelar el contrato, deberá pagar a Bestel 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 solicita por una carta la cancelación y la envía firmada por mail al Ejecutivo de la Cuenta. La carta deberá contener la información de:

- Número de circuito
- 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

Reglas

Cuando el Cliente solicite una cancelación antes del término del contrato, deberá liquidar la deuda por el resto de meses que faltaron.

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

Bestel 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 no entregar la garantía solicitada por Bestel conforme al contrato
- Por resolución judicial o administrativa que ordene la suspensión de los Servicios, cuando así lo disponga alguna autoridad competente



- Bestel detecte un aumento inusual en el tráfico del Cliente, en 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 el Contrato, sus Anexos u Órdenes de Servicio

En caso de restricción o suspensión de los Servicios, Bestel 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. Bestel 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 Bestel al Cliente para la prestación de los Servicios. Bestel dentro de un plazo de 30 días posteriores, caso de restricción o suspensión de los Servicios, Bestel 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.