



UNITEL
COMUNICACIONES S.A. DE C.V.

Código de Prácticas Comerciales

Para la Prestación de Servicios de Internet

Agosto 2020

QUIÉNES

Somos un equipo de gente apasionada cuya meta es mejorar el área laboral mediante servicios y productos que ayudan a acelerar el proceso con la tecnología y aumentar la seguridad tanto de tu empresa como la de tu hogar.

Nuestros productos están diseñados para empresas que quieran optimizar su rendimiento.

SOMOS

OBJETO

Este Código de Prácticas Comerciales tiene como propósito regular las relaciones de la empresa Unitel Comunicaciones S.A. de C.V. con sus Consumidores y estará a disposición del público para su consulta en el sitio www.grupounitel.com siendo este un instrumento que servirá de guía respecto a cualquier aclaración de servicios, disputa o queja relacionada con la provisión de servicios de internet.

DESCRIPCIÓN

Unitel Comunicaciones S.A. de C.V. es una empresa autorizada a comercializar el servicio de acceso a internet, que ofrece a sus consumidores a través de distintos planes y paquetes de datos que incluyan los Servicios de Telecomunicaciones. El/los servicios(s) que ofrece Unitel están debidamente autorizados por el IFT.

DEFINICIONES

Contrato: Se referirá al **Contrato** de Prestación de Servicio de Internet que se celebra entre el **Consumidor** y **Unitel**, el cual también se podrá denominar como Términos y Condiciones.

Unitel: Se referirá a Unitel Comunicaciones S.A de C.V. con domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435 en Tijuana. R.F.C. UCO-970526-BP8 Teléfono (664) 682 74 44.

Consumidor: Se referirá al contratante de los Servicios, una vez que este haya firmado el Contrato de Prestación de Servicio de Internet con **Unitel**, cuyos datos aparecen en la carátula ó la Solicitud de Servicios Unitel

Centro de Atención Unitel: Se referirá al Centro de Atención de **Unitel**, para la solicitud de quejas y dudas del servicio del **Consumidor** el cual podrá ser vía telefónica al 01 800 025 03 08, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico administracion@grupounitel.com, o acudir directamente a la oficina de Unitel ubicada en el domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435 en Tijuana, Baja California. En un horario de oficina de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00.

Equipo: Es el **Equipo** del sitio del **Consumidor** (comúnmente conocido como módem) propiedad de **Unitel**, mismo que será otorgado en comodato, el cual será necesario, para que el **Consumidor**, a través de la red pública de telecomunicaciones, acceda a el **Servicio** objeto del presente **Contrato**.

Servicio: Se refiere al **Servicio** de Internet que va a proporcionar **Unitel** al **Consumidor**, mismo que está descrito en la carátula de la Solicitud de Servicios Unitel y que forma parte integrante de este **Contrato**.

Unitel puede ofrecer planes o paquetes que incluyan los Servicios de Telecomunicaciones y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento del Consumidor para tal efecto.

Servicios Adicionales: Se refiere a los demás servicios que ofrece **Unitel** dentro de su catálogo de productos y servicios, los cuales el **Consumidor** puede contratar de forma suplementaria.

Modificación de Servicios Contratados o Anexo de Servicios: Se refiere al Formato en el cual el **Consumidor** solicita formalmente la modificación de los servicios inicialmente contratados de acuerdo a la **Solicitud de Servicios Unitel o Carátula.**

Red: La Red pública de telecomunicaciones concesionada a Unitel Comunicaciones S.A. de C.V.

IFT: Se refiere a la Autoridad correspondiente del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

PROFECO: Se refiere a la Autoridad correspondiente de la Procuraduría Federal del Consumidor.

Factura: Comprobante fiscal que cumple con los requisitos fiscales aplicables al momento de su emisión.

REQUERIMIENTOS PARA DAR DE ALTA EL SERVICIO

1. El Consumidor deberá haber firmado un Contrato con Unitel.
2. Contar y proporcionar todos los documentos solicitados por Unitel.
3. Estar dentro de la zona de cobertura.

COBERTURA

Unitel sólo prestará el servicio en las poblaciones en las que cuente con infraestructura propia y/o arrendada que permita la prestación de éste, de manera continua, uniforme, regular y eficiente y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicitados y/o requeridos por el IFT, y en los términos consignados en el Contrato. Cualquier actualización en la cobertura de Unitel podrá ser consultada vía telefónica, a través del Centro de Atención o en la Página Web de www.grupounitel.com

FORMAS DE CONTRATACIÓN

Los planes y paquetes del Servicio que ofrece Unitel podrán ser consultados por el interesado en la Página Web: www.grupounitel.com, así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: <https://tarifas.ift.org.mx>

1. El interesado en contratar alguno de los servicios de Unitel deberá comunicarse al área de atención, donde alguno de nuestros representantes le pedirán al Interesado ciertos datos necesarios para la contratación de los servicios y/o productos.
2. La solicitud de Servicios Unitel deberá ser llenada y firmada solamente por el interesado a contratar el Servicio y/o productos.
3. El Interesado deberá cubrir la mensualidad, cuota de Instalación y contratación por adelantado.
4. El Interesado deberá entregar toda la documentación y comprobantes solicitados, detallados en la Solicitud de Servicios Unitel o Carátula.
5. Unitel empezará a brindar sus Servicios una vez que el Interesado ahora Consumidor, haya firmado el Contrato, pagado la mensualidad y la cuota de Instalación. En caso de tener algún adeudo pendiente se le solicitará al Consumidor resolverlo con el área de Cobranza o su ejecutivo designado para poder brindar el servicio solicitado.
6. Unitel entregará una copia de dicho contrato, donde quedan establecidos los acuerdos, derechos y

obligaciones de ambas partes, así mismo entregará un documento por nombre Solicitud de Servicios Unitel o Carátula en este se especificará el valor de cada uno de los equipos de acceso, necesarios para la instalación y forma de pago necesarios para brindar el servicio solicitado.

REQUISITOS DE CONTRATACIÓN

1. El Consumidor deberá haber firmado un Contrato con Unitel.
2. Se realizará un estudio de factibilidad en el domicilio donde se desea adquirir el servicio para asegurar que el Consumidor cuente con cobertura y cumpla con los requerimientos técnicos.

LUGAR DE CONTRATACIÓN

Se podrá iniciar el proceso de contratación vía telefónica 01 800 025 03 08 el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y al correo electrónico contacto@grupounitel.com.

Sin embargo para completar este proceso se pide acudir al sitio donde se prestará el servicio o directamente a la oficina central de Unitel, para la firma del contrato por parte del Consumidor y confirmar que se cumpla con la viabilidad para la prestación del servicio solicitado.

También se puede contratar directamente en la oficina central de Unitel ubicada en el domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435 en Tijuana, Baja California. En un horario de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00.

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO RESIDENCIAL

Documentos necesarios:

1. Copia de la identificación del Interesado (INE o Pasaporte).
2. Copia del RFC de la persona, en caso de requerir factura
3. Copia de un comprobante de domicilio de la persona. (Luz, Teléfono y Agua).

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO EMPRESARIAL

Documentos necesarios:

1. Copia del acta constitutiva de la empresa.
2. Copia del poder del representante legal.
3. Copia de la identificación del representante legal (INE o Pasaporte).
4. Copia del RFC de la empresa.
5. Copia de un comprobante de domicilio fiscal de la empresa. (Luz, Teléfono y Agua).

6. Copia de un comprobante de domicilio en donde se instalará el servicio en caso de ser diferente al fiscal.
7. Método de pago y número de la cuenta.

REQUISITOS DE INSTALACIÓN

1. Una vez que se haya adquirido alguno de nuestros servicios y/o productos donde estos requieran instalación, el ejecutivo designado asignará una fecha y hora del día dentro de la disponibilidad de Unitel y del Consumidor, para llevar a cabo la instalación.
2. Se realizará un estudio de factibilidad para asegurar que el Consumidor cuente con cobertura
3. Pago por adelantado de la contratación del servicio e instalación
4. Previa firma del Contrato y copia de la documentación requerida
5. El equipo operativo de Unitel tendrá acceso al domicilio donde se instalará el equipo para la prestación del servicio, en presencia del representante autorizado por el Consumidor para realizar cualquier instalación, inspección, revisión y mantenimiento.
6. Una vez realizada la instalación se entregará un documento donde el Consumidor hace constancia de la instalación y el correcto funcionamiento en el sitio.

EQUIPO

- Para que el Servicio pueda ser recibido por el Consumidor, Unitel otorgará el/los equipo(s) correspondientes en comodato, por lo que el Consumidor será responsable de la guarda, custodia y conservación del Equipo hasta la desconexión, retiro y recuperación del mismo por parte de Unitel.
- La velocidad contratada estará comprendida entre el Equipo y el primer punto de acceso a la Red del Consumidor.
- Cuidando la seguridad del Consumidor, la calidad del servicio y del equipo, el Consumidor no deberá revisar, remover, reubicar o cambiar de lugar el equipo o parte del mismo.
- En caso de que el equipo terminal se encuentre en reparación o mantenimiento, Unitel debe suspender el cobro del Servicio por el periodo que dure la revisión, reparación y/o mantenimiento de dicho equipo terminal, excepto cuando Unitel acredite que el Consumidor está haciendo uso del servicio o le haya proporcionado un equipo sustituto.

CONDICIONES Y CALIDAD DEL SERVICIO

- La información que circula en Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor, por lo que el Consumidor será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.
- Unitel no es, ni será responsable directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que internet es un servicio público de carácter internacional.
- Es responsabilidad del Consumidor aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet, por lo que Unitel no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Consumidor por el uso que le dé al Servicio.
- Unitel prestará el servicio de Internet conforme a los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al Consumidor la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS:

Unitel pone a disposición de sus Consumidores y público general las tarifas por el servicio, vigentes y aprobadas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, las cuales pueden ser consultadas en la página del instituto www.ift.org o www.grupounitel.com y en el Centro de atención Unitel.

Los cargos por servicio pueden ser únicos (monto aplicado una sola vez) o mensuales. La forma de tasación varía de acuerdo al servicio:

Servicio	Producto	Tasación
Acceso a Internet	Datos de Internet	-Cargo por Instalación (no recurrente) -Cargo mensual fijo dependiendo del paquete de datos contratado. -Cargo adicional (solicitud extraordinaria) -Cargo por reconexión (sólo en caso de aplicar)

*Para cualquier duda en relación a la tasación aplicada favor de comunicarse al Centro de Atención Unitel.

PAGOS Y FACTURACIÓN

Por la prestación de los Servicios objeto del contrato, El Consumidor se obliga a pagar la contraprestación periódica en moneda nacional, acordada en los medios que le dé a conocer Unitel en el Contrato o, en su caso, en la factura, recibo y/o estado de cuenta respectivo.

Esta contraprestación incluye:

- (i) el paquete de datos seleccionado por el Consumidor;
- (ii) el comodato de los equipos, en los casos que resulte aplicable; y,
- (iii) los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes.

Unitel se compromete con el Consumidor a enviar mensualmente la factura a más tardar el día 10 de cada mes.

CICLOS DE FACTURACIÓN

El ciclo de facturación será de acuerdo a lo estipulado en el Contrato o Carátula de Solicitud de Servicios Unitel, en el cual se incluirán todos los cargos recurrentes y no recurrentes relacionados con los servicios y productos contratados.

FECHA LÍMITE DE PAGO

La fecha límite de pago mensual de su factura será el día estipulado en el Contrato o Carátula de Solicitud de Servicios Unitel, en caso de caer en domingo o día festivo oficial, se cambiará la fecha límite de pago para el día hábil siguiente.

LUGAR Y MODO DE PAGO

El Consumidor tendrá la opción de escoger entre los siguientes medios de pago:

1. En efectivo o tarjeta en la oficina central de Unitel ubicada en el domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435 en Tijuana, Baja California.
2. Depósito bancario o transferencia electrónica a la cuenta que se le proporciona desde la primera factura.

ACLARACIONES Y REEMBOLSOS

El Consumidor puede solicitar a Unitel por teléfono o mediante correo electrónico la aclaración de los cargos que aparecen en su factura. Unitel se compromete a realizar dicha investigación y de dar respuesta en un plazo no mayor a **10 días hábiles**,

- En caso de que la reclamación sea procedente, Unitel realizará el reembolso a través de un crédito en la siguiente Factura del Consumidor.
- Si la reclamación es improcedente, El Consumidor deberá pagar a Unitel la cantidad mencionada sin ninguna limitante.

SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Unitel podrá suspender el Servicio, sin responsabilidad y/o pena alguna de parte del Consumidor en los siguientes casos:

- a) Porque el Consumidor no realice el pago del total de la Factura dentro de la fecha límite de pago y/o no esté al corriente en el pago de los Servicios.
- b) Por uso indebido del servicio y/o por instalar equipo y/o accesorios no homologados por la autoridad competente.
- c) Por cualquier otra causa atribuible al Consumidor que impida a Unitel el cumplimiento del Contrato.

Unitel reanudará la prestación del Servicio que hubiese sido suspendido, si el Consumidor subsana a satisfacción de Unitel el incumplimiento que motivó la suspensión del Servicio en los términos de la sección anterior.

CANCELACIÓN DEL SERVICIO

Antes de la instalación del equipo

El titular del Contrato, podrá cancelar algún servicio a través del siguiente procedimiento:

1. Realizar una llamada al Centro de Atención Unitel 01 800 0250 30
2. El Ejecutivo designado procederá a cancelar la orden de instalación del servicio, una vez confirmando la identificación del titular del Contrato.
3. Tanto Unitel como el Consumidor podrán cancelar la orden de Servicio hasta el mismo día en que la orden de servicio se habrá programado.

Después de la instalación del equipo

El titular del Contrato, podrá cancelar algún servicio a través del siguiente procedimiento:

1. Realizar una llamada al Centro de Atención Unitel al 01 800 0250 30
2. El Ejecutivo designado confirmará la identificación del titular del Contrato.

3. Deberá enviar vía electrónica la solicitud de baja con 30 días de anticipación a contacto@grupounitel.com firmada por el Representante Legal y/o titular del Contrato, esta carta de libre formato deberá contener lo siguiente:

- Motivo de Cancelación
- Nombre completo y /o Razón social
- Nombre, correo electrónico y teléfono del contacto para el seguimiento a la solicitud.

4. El Ejecutivo designado revisará la documentación correspondiente.

5. En un tiempo no mayor a 48 horas, se confirmará si el Consumidor cuenta o no con algún adeudo, en caso de tenerlo deberá cubrirlo, para proceder con la cancelación.

6. Una vez se haya confirmado que no existe ningún adeudo el Ejecutivo designado procederá a cancelar el servicio correspondiente, para lo cual acordará con el Consumidor la fecha para la suspensión del servicio, así mismo deberán establecer la fecha para efectuar el retiro del Equipo y cualquier otro accesorio o dispositivo propiedad de Unitel que se encuentre en la dirección de servicio del Consumidor.

7. La fecha para desinstalar deberá acordarse dentro de los 10 días hábiles posteriores a la suspensión del servicio.

8. Al retiro de los equipos el técnico verificará que no estén dañados y que funcionen correctamente, de lo contrario el Consumidor tendrá que pagar el valor estipulado en la Solicitud de Servicios Unitel o Carátula del contrato firmado para proceder al retiro de los equipos.

9. Unitel efectuará la cancelación del Contrato y baja del servicio solicitado.

CAMBIOS EN EL PAQUETE O SERVICIOS CONTRATADOS

- En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio de paquete o servicio, Unitel informará al Consumidor a través de su página web y/o por medio de un correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato.
- Además, Unitel entregará al Consumidor, por medio de correo electrónico, el comprobante correspondiente a dicho cambio. En caso de que el Consumidor no esté de acuerdo con los cambios, tiene el derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna, conectándose a través del Centro de Atención Unitel para quejas y dudas del Servicio del Consumidor.
- En caso de que el Consumidor decida realizar algún cambio en los servicios contratados este recibirá un comprobante por la contratación o en su caso baja del servicio que decida modificar vía correo electrónico. Para obtener mayor información favor de comunicarse al Centro de Atención Unitel.

REPARACIONES

En caso de que se presente una falla atribuible a Unitel, el Consumidor puede contactar nuestro Centro de atención Unitel para solicitar soporte técnico las 24 horas los 365 días del año, sin costo. Unitel se compromete con el Consumidor a brindar atención en el menor tiempo posible a los inconvenientes que se pudieran presentar en relación con el servicio brindado, tales como:

- Baja velocidad de internet.
- Sin acceso a internet.

En el caso de que la naturaleza de la falla no sea atribuible a Unitel, se podrá dar apoyo técnico, representando un cargo adicional reflejado en la próxima factura mensual o en caso de ser requerido por el Consumidor este se incluirá en una factura adicional.

Dicha solicitud será atendida en un plazo no mayor a 48 horas.

SERVICIO DEL CENTRO DE ATENCIÓN UNITEL

El Consumidor puede comunicarse a nuestro Centro de Atención, donde uno de nuestros Ejecutivos lo atenderá y en caso de ser necesario lo dirigirá al área adecuada para darle seguimiento a su solicitud.

En el Centro de atención Unitel se podrá brindar apoyo con los siguientes temas:

1. Información de nuestros Productos y Servicios.
2. Solicitud y Venta de servicios y/o Productos adicionales.
3. Solicitud de cambio o modificaciones a Productos y Servicios ya contratados.
4. Solicitud de cambio de dirección de servicio.
5. Solicitud de algún cambio o modificación en las instalaciones de los equipos.
6. Preguntas relacionadas a su facturación mensual.
7. Solicitar algún método de pago.
8. Aclaraciones sobre Facturación.
9. Información sobre ventas y promociones.
10. Atención de Calidad del Servicio

El Centro de Atención **Unitel**, para quejas y dudas del Servicio del **Consumidor** el cual podrá ser:

- Vía telefónica al 01 800 025 03 08, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año.
- Vía Correo electrónico en administracion@grupounitel.com,

- Acudir directamente a la oficina de Unitel ubicada en el domicilio en Otay Centro Comercial #1900, Local 6 I y 7 I Col. Nueva Tijuana, CP. 22435 en Tijuana, Baja California. En un horario de oficina de lunes a viernes de 08:00 a 18:00 horas y sábados de 09:00 a 14:00.