

# CODIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES VIVEXUX

## TRANSMISIÓN BIDIRECCIONAL DE DATOS

### 1.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Vivexux cuenta con una excelente calidad de servicio para que el suscriptor residencial pueda contratar en su domicilio cualquier velocidad de internet disponible a la venta, pagando una mensualidad accesible por el servicio con la cual puede conectar todos los dispositivos que necesite.

#### **INTERNET RESIDENCIAL 25Mbps.**

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 25Mbps y de subida de hasta 13Mbps.

#### **INTERNET RESIDENCIAL 100Mbps.**

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 100Mbps y de subida de hasta 50Mbps.

#### **INTERNET RESIDENCIAL 150Mbps.**

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 150Mbps y de subida de hasta 75Mbps.

#### **INTERNET RESIDENCIAL 200Mbps.**

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 200Mbps y de subida de hasta 100Mbps.

#### **INTERNET RESIDENCIAL 300Mbps.**

Servicio de conexión sobre suscrita a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 300Mbps y de subida de hasta 150Mbps

### 2.- TRÁMITES Y EQUIPO NECESARIO PARA LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO.

El suscriptor no tiene que realizar la adquisición de equipo necesario para contar con el servicio de internet, ya que el equipo necesario para la prestación del servicio es propiedad de Vivexux y se lo proporciona al suscriptor en comodato. La computadora o los dispositivos con los que se usará el servicio no son proporcionados por Vivexux por lo que el suscriptor deberá utilizar los de su propiedad.

Vivexux evalúa y determina el costo necesario para la instalación de la acometida domiciliaria mediante la cual se presta el servicio, incluyendo el costo de mano de obra por instalación de la misma, e incluye este costo en la tarifa que el suscriptor paga por concepto de contratación, por lo que el suscriptor únicamente debe solicitar el servicio en nuestras oficinas para lo cual deberá cubrir dicha cuota, salvo que exista alguna promoción especial. Como se señaló anteriormente en la cuota por contratación se incluye el costo de la instalación de la acometida, los gastos administrativos y la amortización de los activos requeridos, así como la mano de obra necesaria para dicha instalación. La adquisición del material de acometida se realiza por parte de Vivexux, a través

de los diferentes proveedores de materiales y equipos de esta naturaleza, y este material para la instalación de acometida, no pasa a ser propiedad del suscriptor, dicho material se señala a continuación:

- 150 Mts. De fibra óptica drop de un hilo
- 1 Conector SC/APC
- 1 Conector SC/UPC
- 15 Grapas para fibra óptica
- 1 Etiqueta identificador (placa)

### 3. PROCESO DE INSTALACION Y/O ACTIVACIÓN DEL EQUIPO

El proceso que se lleva por parte de Vivexux para la instalación de los materiales necesarios para la prestación del servicio de internet a sus suscriptores es el siguiente:

1. Se verifica que el domicilio del suscriptor se encuentre dentro del área de servicio de Vivexux
2. Se procede a la contratación del servicio por parte del suscriptor.
3. Después de ser dado de alta en el sistema de facturación, se turna al área de instalaciones de Vivexux para que esta programe la fecha y hora de instalación del servicio.
4. una vez en el domicilio del suscriptor, el instalador se identifica y procede a la instalación de los materiales de acometida y el equipo propiedad de Vivexux necesario para la prestación del servicio.

### 4. FORMA Y TIEMPOS PARA LA REALIZACIÓN DEL PAGO POR PARTE DE LOS CLIENTES Y CRITERIOS APLICADOS PARA EL CORTE Y REANUDACIÓN DEL SERVICIO

El cliente deberá realizar los pagos mensuales por concepto de la prestación del servicio de internet de conformidad con los siguientes criterios:

- a) El pago se realizará durante los días anteriores a su fecha límite de pago.
- b) Los cortes del servicio se efectúan al día posterior de la fecha límite de pago.
- c) El pago que realiza el suscriptor contempla el mes corriente.
- d) El pago que realiza el suscriptor no lo exime de adeudos anteriores.
- e) El pago por la prestación del servicio se efectúa en los centros de cobros autorizados y/o en nuestras oficinas pudiendo realizarse en efectivo, cheque o cargo único a su tarjeta bancaria y en moneda nacional, salvo que el cliente desee hacer el pago por transferencia.

El horario de oficinas es el siguiente: lunes a sábado de 9:00 am a 8:00 pm y Domingos de 9:00 am a 1:00 pm

Dentro de este horario podrá acudir cualquier persona a pedir información, solicitar algún servicio, efectuar algún pago o simplemente presentar alguna queja sobre los servicios que proporcionamos. En el caso de que el suscriptor Vivexux desconectado por falta de pago desee contar nuevamente con el servicio, deberá cubrir su adeudo más el costo de reconexión. Un suscriptor con más de 3 meses desconectado pierde sus derechos y pasa al estado "contrato cancelado" manteniendo un adeudo con la compañía.

## 5. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

El siguiente procedimiento es el que tiene establecido Vivexux para dar seguimiento a los diferentes trámites solicitados por los suscriptores tales como: instalaciones adicionales, cambio de domicilio, cambio de ubicación del servicio del dentro del mismo domicilio, cambio modalidad del servicio, cancelación del servicio o suspensión temporal del mismo es el siguiente:

1. Se recibe por parte del suscriptor la solicitud de alguno de estos servicios en nuestras Oficinas.
2. Se turna de inmediato tanto el área de atención a clientes como al área técnica la solicitud efectuada, para que se verifique que el suscriptor solicita el servicio se encuentre al corriente de sus pagos.
3. Se procede a programar por el área correspondiente la atención del mismo.
4. Una vez efectuado el servicio a satisfacción del suscriptor, esta última firma de conformidad en la orden de trabajo en la aplicación de Vivexux con lo cual se concluye la orden del servicio.

## 6. POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

Una de las políticas de esta concesionaria es que el personal que labora en esta red tiene estrictamente prohibida proporcionar cualquier información relacionada con los datos generales de nuestros suscriptores, a cualquier persona ajena que lo solicite, con el objeto de evitar cualquier mal uso de la información personal de nuestros suscriptores, que le afecte directa, o indirectamente, por esta causa.

## 7. PROCEDIMIENTO PARA ATENCIÓN CLIENTES

La concesionaria tiene como objetivo principal la adecuada atención de sus suscriptores, para lo cual el suscriptor puede acudir a nuestras oficinas, o reportar cualquier irregularidad vía telefónica en donde se procede a recabar los datos de la petición o queja efectuada por el suscriptor.

En caso de suscripción del servicio se solicita al cliente tenga la amabilidad de presentarse en nuestras oficinas. Una vez que se determina la petición o queja del cliente se turna tanto al área de atención a clientes, como al área técnica la solicitud efectuada, verificando el área de atención a clientes que el suscriptor que solicita el servicio se encuentre al corriente de sus pagos para verificar que su servicio no esté cortado, posteriormente se procede a programar por el área correspondiente (dependiendo del tipo de petición) la atención del mismo, el cual una vez efectuado el servicio a entera satisfacción del cliente, se elabora un reporte o informe de la acción realizada y tiempo destinado para el mismo, el cual es enviado al área de atención a clientes para que se anexe al expediente del suscriptor la acción realizada como historial del mismo, el cual se registra en el sistema.

## 8. PROMOCIONES DEL SERVICIO

Las promociones que realiza Vivexux para dar a conocer el servicio que se presta, se realizan de la siguiente forma:

- a) Distribución de volantes que se proporcionan al público en general que contengan información de la programación, tarifas y domicilio de las oficinas.
- b) Instalación de stands en las plazas principales.
- c) Perifoneo programado en la zona de cobertura de la red.
- d) Y anuncios en la página oficial de Facebook.

9. SEGURO CONTRA ROBO DE EQUIPO.

No se tiene ningún tipo de seguro contra robo de equipo.