

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES VÍVARO TELECOM.

PRODUCTOS Y SERVICIOS PRESTADOS POR VÍVARO TELECOM.

- Internet Dedicado: Provee a tu empresa de una conexión a internet sin los riesgos de bajo rendimiento que implica compartir la red con otros usuarios.
- Cuenta con el ancho de banda simétrico y dedicado que más se adecúe a tus necesidades, transmite y controla grandes volúmenes de información con máxima velocidad, menor latencia y seguridad con Internet Dedicado de Vívoro Telecom.

La conexión eficiente y exclusiva de optimiza aplicaciones como: Conexión a Data Centers, Transferencias bancarias, Transacciones en la web, Correo electrónico, transferencia de archivos y videoconferencias, Aplicaciones relacionadas con la oficina virtual como transferencia de archivos a través de la nube, Educación a distancia.

- Carrier Ethernet: Este servicio es una tecnología que proporciona conectividad de alta velocidad de capa 2 entre dos sitios geográficamente dispersos, uniendo redes corporativas de clientes o negocios. Establece circuitos virtuales punto a punto y multipunto bajo el estándar Ethernet, entre los sitios del cliente que pueden ser locales, nacionales o internacionales.
- E-Line: Provee conexiones virtuales Ethernet (EVC) punto a punto entre dos sitios del cliente para el transporte Ethernet. Este servicio se ofrece en dos modalidades: Línea Privada-Ethernet Private Line (EPL) y Línea Privada Virtual-Ethernet Virtual Private Line (EVPL).
- E-LAN: Provee conexiones virtuales Ethernet (EVC) multipunto a multipunto entre los sitios del cliente para el transporte Ethernet. Este servicio se ofrece en dos modalidades: LAN Privada-Ethernet Private LAN (EPL-LAN) y LAN Privada Virtual-Ethernet Virtual Private LAN (EVPL-LAN).
- E-Access: Provee conexiones virtuales Ethernet (EVC) punto a punto entre la interfaz externa de red (ENNI) y los sitios del cliente para el transporte Ethernet. Este servicio ofrece dos modalidades: Access-Ethernet Private Line (Access – EPL) y Access-Ethernet Virtual Private Line (Access – EVPL).
- Troncales Digitales: Es un enlace que interconecta llamadas externas de una central telefónica, unificando varias comunicaciones simultáneas en una sola señal para su transmisión y transporte.
- DID: Es un número Fijo de una ciudad que se entrega por medio de una Troncal.
- Troncal IP: Es un servicio de Troncal IP de Vívoro Telecom ofrece salida a la Red Pública Conmutada (PSTN) de manera más segura y es compatible con las principales soluciones de comunicaciones tradicionales IP o de comunicaciones unificadas.

- **Troncal Virtual:** El producto de Troncal Virtual es un servicio de voz por medio del cual se le ofrece a los clientes Troncales IP y consumo de voz utilizando la infraestructura del cliente, es decir, mediante el Internet y acceso del cliente.
- **SMS:** Servicio de envío masivo de mensajes cortos a todo México para llegar a los clientes, empleados u objetivos de negocio, en el cual se puede contar con información detallada para medir el éxito de su campaña, manejar volúmenes de mensajes por hora de forma autónoma, adquirir el servicio flexiblemente según las necesidades del cliente, información de bases de datos y campañas seguras, reportes en tiempo real e históricos de su campaña.
- **MMS:** El servicio de mensajería multimedia o MMS (siglas del término en inglés Multimedia Messanging Service) de Vívaro Telecom le permite enviar y recibir mensajes de texto, audios, video, imágenes.

Esta es la forma más fácil y rápida de compartir con sus clientes la información, promociones, campañas, lanzamiento de ofertas, apertura de nuevas plazas, recordatorios de cobranza.

- **Blaster:** El envío masivo de mensajes de voz (Blaster), carga las bases de datos de contactos a un marcador automático que envía un mensaje pre-grabado donde se proporciona información, se genera interés y se invita a la persona que contesta a marcar algún dígito para entablar contacto con un agente físico o virtual.

Este servicio ofrece soluciones para clientes con necesidades de contacto a usuarios de telefonía móvil para servicios de Envío de recordatorios de cobranza, Información sobre el lanzamiento de ofertas y promociones, Campañas de lealtad y Comunicación en general.

- **Call Center as a Service:** La solución CCaaS de Vívaro Telecom es un servicio donde tiene una solución llave en mano, ya que al ofrecerle un solo proveedor le brinda lo necesario para su operación, en un solo punto de contacto, telefonía, hardware y aplicaciones especializadas.

El servicio lo podrá usar desde sus instalaciones o permitiendo a sus agentes trabajar en forma remota desde cualquier lugar donde se encuentren.

- **Cloud PBX:** Es un servicio mediante el cual le ofrecemos a nuestros clientes un PBX totalmente en la nube, es una solución con todas las funciones de un conmutador físico incluyendo funcionalidades de Comunicaciones Unificadas.
- **Firewall:** Con Firewall de Vívaro Telecom, controla el ancho de banda de tu red, ten el control sobre los sitios visitados y mantén un control preciso a través de reportes de navegación por protocolo, páginas visitadas y usuarios.

Cuenta con funcionalidades de ruteo y seguridad al integrar firewall, IPS, filtrado de web, antispam, antivirus, web caché y traffic shaping al enlace de internet.

Prescinde de ingenieros certificados para administrar tu firewall, ya que es un servicio administrado remotamente por Vívaro Telecom.

- Router: Con el servicio de Router Administrado, Vívaro Telecom se encarga de administrar y monitorear la infraestructura de tu red y la salud de tus equipos a través de un canal seguro, con la posibilidad de operarlos en caso de ser requerido. Con Router administrado podrás Mantener tus equipos bajo monitoreo constante para detectar cualquier falla y medir las variables de su desempeño; Contar con diagnósticos precisos, gracias a que nuestro equipo conocerá tu red y tus necesidades; Prescindir de ingenieros certificados, ya que Vívaro Telecom administra el servicio por ti; Contar con altas, bajas, cambios y atención a las necesidades de tu red.
- PBX: Con el producto de PBX Administrado se ofrece a los clientes empresariales un conmutador de última generación con el cual podrá hacer uso de extensiones IP con un gran número de funcionalidades dependiendo de la necesidad con la que cuente el cliente, el servicio será totalmente administrado por Vívaro Telecom.

Las ventajas son: Precio más competitivo pues se incluye el PBX t teléfonos de distintas gamas; Simplificar la administración pues se cuenta con altas, bajas, cambios y soporte técnico 7x24; Administración de las extensiones de usuarios y permisos para realizar llamadas; Al ser un servicio administrado, no requiere ingenieros certificados.

- Infraestructura en la Nube (Virtual Machines): Es un servicio Infraestructura como servicio que se brinda a través de la plataforma en la nube y las características principales que brinda son Flexibilidad, Escalabilidad, Seguridad, Privacidad, Estabilidad, Soporta diversos lenguajes de programación y OS y se paga de acuerdo a su uso. Este servicio permite al cliente colocar sus aplicaciones en la nube, dar velocidad y alto desempeño a sus aplicativos y servicios de software con alto grado de seguridad.
- Storage (en la nube): Es un servicio en el cual se almacenan, administran y respaldan de forma remota los datos de un sistema de cómputo en servidores que se encuentran en la nube.

FACTURACIÓN, PAGOS Y COBRANZA

Facturación

La factura enviada por Vívaro Telecom contendrá la estructura de precios y descuentos usando el mismo formato para facturar todos los productos y servicios contratados con nosotros.

La renta mensual de todos los servicios telefónicos Vívaro Telecom se facturan por adelantado. Por lo que el Cliente encontrará en su primer factura el cargo por la renta mensual correspondiente a la parte proporcional del consumo generado, entre la fecha de instalación del servicio y la del último día del período de facturación indicando en el recibo del Cliente. Así mismo, la factura incluirá por adelantado el monto correspondiente a la renta mensual de un periodo.

Vívaro Telecom se compromete con el Cliente a enviarle mensualmente una factura que contendrá de manera clara y precisa toda la información relacionada con el uso de los productos y servicios que tiene contratados.

Ciclos de Facturación

Vívaro Telecom asignará un ciclo de facturación de acuerdo a la fecha más cercana al día de la aceptación por parte del cliente de su servicio contratado, en el cual se incluirán todos los cargos recurrentes y no recurrentes relacionados con dicho servicio.

Envío de la factura

El envío de la(s) factura(s) se hará dentro de los 5 (cinco) días posteriores de la fecha de corte que previamente se le informó al Cliente y su fecha límite de pago será (como mínimo) 23 (veintitrés) días después de la fecha de corte.

Aún y cuando el Cliente no reciba su factura, éste tiene la obligación de pagar su adeudo puntualmente y en su totalidad. Para obtener información sobre su saldo al último corte y su fecha límite de pago, el Cliente deberá llamar al Centro de Atención a Clientes, donde los ejecutivos de servicio podrán informarle. La fecha de corte siempre será la que se indica en cada factura.

Fecha límite de pago

La fecha límite de pago de la factura será asignada por Vivaro Telecom y estará contenida de manera clara en la factura que se le entregará al Cliente.

Duplicados

Si el Cliente extravió su factura o no la tiene a la mano por alguna razón, puede pedir un duplicado llamando al Centro de Atención a Clientes.

Factura Detallada

El detalle de las llamadas será incluido, siempre y cuando el cliente lo solicite al Centro de Atención a Clientes.

Aclaraciones, Ajustes y Correcciones

El Cliente puede solicitar a Vivaro Telecom por teléfono o por cualquier medio autorizado, la aclaración de los cargos que aparecen en su factura.

Dónde y Cómo Pagar

Vívaro Telecom tiene presente brindar la comodidad al Cliente en todos los aspectos posibles, incluyendo el proceso para el pago de su factura, es por esto que el Cliente tendrá la facilidad de escoger entre nuestras múltiples opciones que Vivaro Telecom pone a su disposición para liquidar el importe de su factura.

Los pagos se pueden realizar tanto en bancos como en establecimientos comerciales, así como también con cargo a su tarjeta de crédito o débito a través de nuestro Centro de Atención a Clientes y en nuestra página web.

Información Importante sobre Pagos

- El pago mensual se deberá realizar en o antes de la fecha límite de pago indicada en la factura, dependiendo del lugar y forma en que se realice dicho pago.
- Vivaro Telecom no aplicará descuentos por pagos realizados antes de la fecha límite de pago.
- Por la seguridad de nuestro personal, ninguno de nuestros técnicos (reparadores o instaladores) pueden recibir pagos de ninguna clase.

Límite de Crédito

El fin con el que Vívaro Telecom fija a nuestros Clientes un límite de crédito es establecer un patrón de uso del servicio para detectar a tiempo cualquier incremento inusual en sus consumos, evitando así posibles fraudes y permitiendo que el Cliente tenga un mejor control de sus gastos.

Vívaro Telecom contactará al Cliente una vez que haya sobrepasado su límite de crédito, con la finalidad de corroborar que el consumo sea legítimo y le pertenezca al Cliente.

Cobranza

En el caso de que Vívaro Telecom no reciba por parte del Cliente el pago total de su adeudo en la fecha límite de pago, trataremos de contactarlo. Entendemos que hay diferentes razones por las que esto pueda haber sucedido, por lo cual es necesario tener pleno conocimiento de la causa que originó dicho atraso en sus pagos, evitando así la suspensión del servicio y acciones de cobranza posteriores. Si no lográramos tener contacto con el Cliente, se llevará a cabo una suspensión parcial del servicio, es decir, en caso de contar con el servicio de voz sólo podrá recibir llamadas, por lo cual le suplicamos llamar lo antes posible al Centro de Atención a Clientes, para acordar la fecha de pago y suspender las acciones de cobranza en el plazo acordado. En el caso de que no logremos contactarlo después de varios intentos o bien no se llegue a un acuerdo de pago o incumpla la promesa de pago que anteriormente acordó con Vívaro Telecom, se suspenderá totalmente el servicio y se continuarán con las acciones de cobranza necesarias para lograr el pago de su cuenta. En caso de que Vívaro Telecom no reciba el pago que haya convenido con el cliente, Vívaro Telecom podrá rescindir el Contrato y por lo tanto cancelar definitivamente el servicio.

Suspensión del Servicio

Vívaro Telecom podrá suspender el servicio, sin responsabilidad y/o pena alguna de su parte en los siguientes casos:

1. El Cliente no liquide la factura en la fecha límite de pago y/o no esté al corriente en el pago de los Servicios.
2. Por uso indebido del equipo de acceso y/o por instalar equipo y/o accesorios no homologados por la autoridad competente.
3. Por declaración judicial o administrativa.
4. Por falsedad de declaraciones o datos proporcionados por el cliente o cuando los datos proporcionados por el Cliente no pueden ser verificados en la investigación de crédito.
5. Por el robo acreditado del equipo, previo aviso que el Cliente haga a Vívaro Telecom en los términos del Contrato.
6. Por cualquier otra causa atribuible al Cliente que impida a Vívaro Telecom el incumplimiento del Contrato.

La suspensión del Servicio como consecuencia de los incisos antes señalados no implica la cancelación del Contrato, ni libera de la obligación de pago del Cliente y obliga a éste a cubrir las cantidades adeudadas por los servicios que procedan. Además de lo anterior, debido a que la suspensión del servicio no implica la terminación del Contrato, es procedente el pago de la renta básica mensual y los demás consumos, por lo que el Cliente se obliga a pagar todos los cargos pendientes a favor de Vívaro Telecom.

Reanudación del Servicio por Suspensión

Vívaro Telecom reanudará la prestación del Servicio que hubiere sido suspendido, si el Cliente:

1. Retira el equipo y/o accesorios no homologados por la autoridad competente, y en su caso haya realizado el pago de los daños y perjuicios ocasionados a Vívoro Telecom por el uso de los mismos.
2. Permite a Vívoro Telecom realizar las labores de supervisión que se mencionan en el Contrato.
3. Por vencimiento del término fijado por la declaración judicial o administrativa que ordenó la suspensión.
4. En general, si el Cliente subsana a satisfacción de Vívoro Telecom, el incumplimiento que motivó la suspensión del Servicio.

En todos los casos antes señalados, el Cliente previo a la reanudación del servicio deberá realizar el pago a Vívoro Telecom de todos y cada uno de los adeudos que tenga por los servicios, así como de los cargos por pago extemporáneo y del cargo por reanudación del Servicio, de conformidad con las tarifas registradas ante el IFT. El Servicio será restablecido por Vívoro Telecom dentro de las 12 horas siguientes después de ser notificado del pago que cubre la totalidad del adeudo del Cliente.

Desconexión del Servicio por Adeudo

Vívoro Telecom cancelará en forma definitiva sus servicios en el caso de que el Cliente tenga adeudos vencidos y estos no hayan sido pagados. Antes de cualquier cancelación, Vívoro Telecom tratará de notificar al Cliente sobre la situación. Si lo anterior no fuera posible, Vívoro Telecom puede proseguir con la desconexión del servicio y el retiro del equipo.

En el caso de que aplique la cancelación definitiva del servicio que ofrece Vívoro Telecom, el Cliente deberá de acuerdo con el Contrato, permitir el libre acceso al domicilio donde se encuentra el equipo otorgado para la prestación de dicho servicio para poder llevar a cabo el retiro del mismo.

Cancelación del Servicio

Para cancelar algún Servicio que el Cliente esté disfrutando, se seguirá este sencillo procedimiento:

1. Llame a nuestro Centro de Atención a Clientes.
2. El Ejecutivo de Servicio que lo atienda, le pedirá que se identifique como el responsable de la línea.
3. El Ejecutivo de Servicio procederá a cancelar el servicio correspondiente, para lo cual acordará con el Cliente la fecha para la suspensión del servicio, así mismo deberán acordar la fecha para efectuar la desinstalación del Equipo de Acceso y cualquier otro accesorio o dispositivo propiedad de Vívoro Telecom que se encuentre en la dirección de servicio del Cliente. La fecha de desinstalación no puede ser posterior a 10 días hábiles después de la suspensión del servicio.
4. Para facilitar al Cliente su pago, Vívoro Telecom elaborará la cuenta final.
5. Los cargos por cancelación, si los hubiere, deberán ser cubiertos en o antes de la cancelación de los Servicios.
6. Vívoro Telecom efectuará la cancelación del Contrato.
7. En su siguiente factura aparecerá el cargo correspondiente al tiempo en que el Cliente tuvo vigente hasta el último ciclo de los Servicios Vívoro Telecom que se trate.

CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Los compromisos de calidad en los servicios que Vívoro Telecom le proporcionará al Cliente se establecerán en el Contrato Marco y sus respectivos anexos, mediante los cuales se cuantificarán las bonificaciones a favor del Cliente y que se establecen en dichos documentos. Es mediante el

acuerdo de continuidad en el servicio, dónde se acordarán tiempos de servicio, calidad del servicio, tiempos de respuesta, disponibilidad horaria, personal asignado al servicio, entre otros.

PROCESO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Reporte de Fallas

En caso de presentarse fallas en el servicio prestado, el Cliente podrá realizar el reporte las 24 horas durante los 365 días del año, a través de los siguientes puntos de contacto:

- Vía Telefónica: 800 Nacional 01 800 024 4332/ 01 800 024 7071, 800 Internacional: 866 666 6265
- Vía Correo electrónico: infocor@marcatel.net

Vívaro Telecom está comprometido a atender la falla del servicio de los Clientes de acuerdo al nivel de prioridad diagnosticado por nuestros especialistas técnicos, siendo los siguientes:

Prioridad

Descripción

Tiempo de Atención y Solución

Incidentes – Prioridad 2

Afectación Total al Servicio

Máximo de 4 horas

Incidentes – Prioridad 3

Servicio con Degradación

Máximo de 6 horas

Incidentes – Prioridad 5

Sin impacto al servicio. Afectación de tipo limitantes al servicio

Máximo de 24 horas

En caso de que el Cliente cuente con un Consultor de Servicio al Cliente asignado, podrá también canalizar el reporte de falla al contacto proporcionado (correo electrónico, vía telefónica).

PLAZOS MÁXIMOS DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES QUEJAS.

En el supuesto que el Cliente quiera presentar una queja, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación, podrá hacerlo en un horario de 9am – 7pm a la línea de Atención al Cliente 01800-077-0123, o si lo prefiere a través de la Pagina Web de Viváro Telecom.

Nuestro compromiso es dar una primer respuesta a la solicitud del cliente en un tiempo máximo de 24 horas y de acuerdo con la investigación realizada dar atención oportuna de la misma.

En caso de que el Cliente cuente con un Consultor de Servicio al Cliente asignado, podrá también canalizar el reporte de queja o aclaración al contacto proporcionado (correo electrónico, vía telefónica).

CAMBIO EN EL SERVICIO CONTRATADO

El Cliente manifestará a Viváro Telecom mediante los medios de comunicación idóneos su intención de llevar a cabo una modificación al servicio prestado. Las partes acuerdan que una vez que el Cliente acepte el cambio de servicio o paquete de conformidad a sus necesidades, Viváro Telecom entregará el respectivo convenio modificadorio para que sea firmado por ambas partes, el cual contendrá las nuevas condiciones del servicio contratado.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS

Para cancelar el servicio que el Cliente tenga contratado, seguirá este sencillo procedimiento:

1. Enviar una carta membretada del Cliente con la solicitud de cancelación, incluyendo la información del número de cuenta, servicio a cancelar y el motivo de cancelación con una anticipación oportuna que permita gestionar los trámites internos, a través de los siguientes puntos de contacto:
1. Si el Cliente cuenta con un Consultor de Servicio al Cliente, será directamente al correo electrónico del contacto
2. A través del correo electrónico tramites@marcatel.net
3. El equipo de atención al cliente notificará al Cliente si se presenta algún saldo o cargos por cancelación, los cuales deberán de ser cubiertos para que proceda de la cancelación del servicio.
4. En caso de que se requiera una desinstalación de equipos en el sitio del cliente, se estará requiriendo una visita por parte de nuestro equipo técnico para llevarla a cabo.
5. En su siguiente factura aparecerá el cargo correspondiente al tiempo en el que el Cliente tuvo vigente hasta el último ciclo de los servicios proporcionados por Vívaro Telecom.