



# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

En Agregadora de Inteligencia en Negocios Tecnológicos, S.A. de C.V. (en adelante: "ADDINTELI"), nuestros usuarios son lo más importante, por lo que estamos comprometidos a proveerles Servicios de Alta Calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades, para ello ponemos a su disposición el presente Código de Prácticas Comerciales:

## ÍNDICE

1. OBJETIVO;
2. SERVICIOS QUE PRESTA AGREGADORA DE INTELIGENCIA EN NEGOCIOS TECNOLÓGICOS, S.A. DE C.V.
  - 2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS;
    - 2.1.1 INTERNET HOGAR;
    - 2.1.2 DATOS MÓVILES
  - 2.2 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y FACTURACIÓN;
  - 2.3 PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS;
  - 2.4 COBERTURA DEL SERVICIO;
3. TARIFAS;
4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN LOS SERVICIOS;
5. ATENCIÓN AL USUARIO;
  - 5.1 CONTACTO;
  - 5.2 PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES;
  - 5.3 BONIFICACIONES;
6. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO;
7. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS;
  - 7.1 SUSPENSIÓN;
  - 7.2 CANCELACIÓN.





## 1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los usuarios de ADDINTELI las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios que sean contratados.

Este Código de Prácticas Comerciales será consultable por los usuarios de Agregadora de Inteligencia en Negocios Tecnológicos, en la página web [www.addinteli.mx](http://www.addinteli.mx)

## 2. SERVICIOS QUE PRESTA ADDINTELI

ADDINTELI presta el servicio de internet hogar y los servicios móviles que se refieren en el presente, en virtud de los títulos habilitantes otorgados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, para dichos efectos.

### 2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

#### 2.1.1 Internet Hogar

Servicio que permite el acceso a internet mediante una conexión inalámbrica utilizando tecnología LTE de Banda Ancha 4G, haciendo uso de un equipo Modem y una tarjeta Sim's Cards, el cual sólo deberá ser conectado a la energía eléctrica para que funcione.

#### 2.1.2 Servicio móviles

Servicio que permite a los usuarios comunicarse mediante voz, VoIP, VoLTE, SMS , video llamada, internet, etc. de manera inalámbrica generalmente a través de teléfonos celulares y/o hotspots móviles.

### 2.2 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN

ADDINTELI proporcionará al usuario de manera mensual, el servicio de Internet Hogar y/o Datos móviles, dependiendo el plan o paquete que el usuario elija.

### 2.3 PROCEDIMIENTO DE COBRANZA





ADDINTELI cobrará dentro de los primeros diez días de cada mes por la prestación del servicio de Internet Hogar y/o Datos móviles, el monto correspondiente al plan o paquete seleccionado por el usuario más los cargos correspondientes al mantenimiento de la plataforma y servicios adicionales contratados tales como: consultoría, call center entre otros.

#### 2.4 COBERTURA DEL SERVICIO

El área de cobertura de los servicios proporcionados por ADDINTELI, podrá ser consultada por los usuarios en la página [www.addinteli.mx](http://www.addinteli.mx)

### 3. TARIFAS

Las tarifas por los planes y paquetes ofrecidos por ADDINTELI podrán ser consultadas en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) o directamente en la página web de ADDINTELI en [www.addinteli.mx](http://www.addinteli.mx)

### 4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS:

ADDINTELI prestará LOS SERVICIOS, conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al usuario la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

ADDINTELI no es responsable por las interrupciones que se puedan generar por temas climáticos, cortes de energía, vandalismo y actos imprudenciales, sin embargo, cuenta con la infraestructura tecnológica y humana para brindar el soporte y resolver cualquier inconveniente, restableciendo los servicios contratados, en el menor tiempo posible.

### 5. ATENCIÓN AL USUARIO

#### 5.1 CONTACTO

- a) Teléfono: 55 8663 2015
- b) Para Soporte técnico desde las 08:00 hrs hasta las 20:00 hrs: 01800 953 0233
- c) Vía WhatsApp a través del número 55 2042 0712





- d) Vía Internet a través de la página [www.addinteli.mx](http://www.addinteli.mx)

## 5.2 PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

Para cualquier aclaración, ADDINTELI lo resolverá a más tardar en 15 días hábiles. Si el usuario no recibe una respuesta a su aclaración en ese plazo, se determinará procedente su aclaración.

## 5.3 BONIFICACIONES

En caso de que resulte procedente la aclaración, queja o reparación conforme al procedimiento detallado en el punto anterior, ADDINTELI bonificará al usuario, en los términos del contrato que hubiesen suscrito.

Dicha bonificación se verá reflejada en el estado de cuenta del usuario a más tardar en el ciclo de facturación siguiente, después de reportada la falla.

Las bonificaciones serán aplicables en caso de que:

- i) ADDINTELI no responda al usuario en un plazo a más tardar de 15 días hábiles a las consultas, aclaraciones y quejas que realice.
- ii) ADDINTELI incumple con los términos y condiciones del contrato.
- iii) ADDINTELI incumple con los parámetros de calidad establecidos.

## 6 CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que existiera algún cambio en el Contrato, las condiciones y/o las tarifas establecidas en la contratación de los servicios, ADDINTELI informará al usuario a través de su página web y por medio de correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato.

Además, ADDINTELI pondrá a disposición de sus usuarios a través de la página web el contrato modificado para su consulta.

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con los cambios, tendrá derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna para él. En este caso, el usuario deberá solicitar la cancelación del servicio a través de los medios de contacto que ADDINTELI pone a su disposición.





## 7 POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS

### 7.1 SUSPENSIÓN

ADDINTELI podrá suspender la prestación de los servicios al usuario sin responsabilidad alguna cuando:

- i) El usuario no realice el pago correspondiente por el plan o paquete contratado dentro de los primeros 10 de su ciclo de vida.
- ii) Para evitar daños o perjuicios a ADDINTELI por el mal uso del servicio, tales como, la actualización de ilícitos, delitos o cuando así sea señalado por resolución u orden judicial o administrativa. En este caso ADDINTELI dará aviso al usuario de la suspensión mediante un correo electrónico.
- iii) Por orden de autoridad competente.
- iv) El usuario comercialice, distribuya o revenda cualquiera de los servicios contratados a ADDINTELI.

ADDINTELI reanudará los Servicios que se hayan suspendido conforme a los incisos i), ii) y iii) anteriores, de forma inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que diera origen a la misma y en su caso, se realice la solicitud de su restablecimiento, y pago por reconexión.

### 7.2 CANCELACIÓN

Lo planes o paquetes ofertados por ADDINTELI no se encuentran sujetos a un plazo forzoso, por lo que el usuario podrá cancelar por anticipado en cualquier momento los servicios contratados.

Para tal efecto, el usuario deberá notificar a ADDINTELI la terminación anticipada a través de los medios de contacto antes señalados.

El costo por la instalación de los equipos no es reembolsable en caso de cancelación de los servicios. Los gastos que se generen por el retiro de los equipos no tendrán costo para el usuario.

