



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	OBJETIVO .....	3
3.	AVISO .....	3
4.	SERVICIOS PRESTADOS.....	3
5.	ESTADOS DE CUENTA.....	4
6.	CANALES DE ATENCIÓN.....	5
7.	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO .....	6
8.	SOLICITUD DE PORTABILIDAD NUMÉRICA .....	7
9.	INFORMACIÓN AL CLIENTE.....	8
10.	TASACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA.....	8
11.	CAMBIOS O MOVIMIENTOS DE LOS SERVICIOS ALTCEL.....	9
12.	RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS EN EL SERVICIO.....	10
13.	RECONEXIÓN DEL SERVICIO Y REINSTALAR EL SERVICIO .....	11
14.	BAJAS Y/O CANCELACIONES DEL SERVICIO .....	12
15.	ROBO O EXTRAVÍO DE EQUIPOS BAJO CUSTODIA DEL CLIENTE SIENDO PROPIEDAD DE LA EMPRESA .....	13
16.	NIVELES Y COMPROMISO DE CALIDAD .....	13
17.	BONIFICACIONES .....	13
18.	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALE.....	14
19.	ACCESIBILIDAD .....	14
20.	ACRONIMOS Y DEFINICIONES .....	15

## 1. INTRODUCCIÓN

---

Altcel II obtiene el título de concesión única para uso comercial, para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiofusión, con la finalidad de otorgar los servicios de internet de casa.

El presente Código de Prácticas Comerciales, sirve como una herramienta que establece todos los procedimientos de atención al cliente, incluyendo aquellos relativos a aclaraciones, reportes de fallas, cancelaciones, bonificaciones, reembolsos, reemplazo de equipo, mediación en caso de controversias y toda la información relacionada a los servicios otorgados por Altcel II.

## 2. OBJETIVO

---

El Código de Prácticas Comerciales, tiene como objetivo informar a los usuarios respecto a las políticas, operaciones y procedimientos aplicados para proveer los servicios prestados por Altcel II SAPI de C.V. El presente documento estará disponible con objeto de funcionar como una guía de procedimientos para los usuarios y empleados de Altcel II respecto de cualquier consulta, sugerencia, disputa, falla o queja relacionada con la provisión de los servicios, y se podrá localizar en la página web <https://altcel2.com/>.

## 3. AVISO

---

Altcel II S.A.P.I. de C.V. se reserva en todo momento el derecho de modificar el presente Código de Prácticas Comerciales. Así como los términos y condiciones de los planes tarifarios que oferta Altcel II, podrán ser consultados en las páginas web <https://altcel2.com/>.

## 4. SERVICIOS PRESTADOS

---

El Instituto Federal de Telecomunicaciones otorga a favor de Altcel II, S.A.P.I. de C.V., el 05 de Junio de 2019, una concesión para la comercialización de los servicios de acceso a internet. Altcel II garantiza a los usuarios que los servicios ofrecidos se presenten de forma continua, eficiente, sujeto a las condiciones operativas y a los estándares de calidad con los que comercializa la empresa, todo esto contando con el respaldo tecnológico que permite mantener al cliente en contacto de manera permanente en cualquier parte del mundo.

Altcel II y sus subsidiarias brinda servicios de acceso a Internet para todos los segmentos del mercado de las telecomunicaciones; incluyendo servicios especializados para la pequeña y mediana empresa y atención a clientes corporativos, gracias a la gran capacidad técnica y de cobertura que brindan sus redes de acceso y transporte. A lo largo del presente Código de Prácticas Comerciales, se describe información de los servicios que ofrecemos, así como sus principales características, formas de contratación, y políticas comerciales aplicables.

#### **4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Altcel II se obliga a prestar sus servicios de manera continua las 24 horas del día durante los 365 días del año, uniforme, regular y eficiente, todo esto a cambio del pago de una tarifa, plan o paquete que el cliente seleccione. Los servicios serán proporcionados dentro de los parámetros de calidad establecidos por el Instituto, en estricto apego a la Ley y conforme a las tarifas registradas por Altcel II ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Se podrá adquirir el servicio en los Centros de Atención y tiendas autorizadas que Altcel II determine, el usuario puede contratar cualquier plan que requiera, ya que el esquema de pago es regido por mensualidades fijas por adelantado, es decir el pago del servicio es previo a ser utilizado, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones de un esquema pospago exceptuando el momento del pago del servicio. Cualquier cargo por el servicio comienza a partir de que se inicie la prestación del servicio, todos los planes de servicio ofertados pueden ser consultados en la página de internet o a través de la página del IFT [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx).

La instalación y entrega de equipo terminal no será mayor de 10 días hábiles a partir de la contratación del servicio.

#### **4.2. SERVICIOS ADICIONALES**

En caso de contratación de servicios adicionales al servicio originalmente contratado por parte del usuario, Altcel II brindará servicios y productos por separado especificando costos antes de la contratación.

El cliente podrá cancelar los servicios adicionales en cualquier momento, Altcel II en un periodo no mayor a cinco días naturales a partir de la petición por parte del cliente, sin que ello afecte al servicio originalmente contratado. La cancelación de los servicios adicionales no exime al cliente del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

### **5. ESTADOS DE CUENTA**

Dentro del estado de cuenta se pueden distinguir los cargos que hayan sido facturados por los diferentes servicios utilizados, la fecha de corte asignada, los pagos realizados en el periodo de facturación, el importe a pagar, así como el saldo anterior y el actual, también mostrará los cargos por servicios adicionales que el cliente haya contratado y serán entregados al cliente de manera gratuita con al menos 10 naturales antes de la fecha de vencimiento de pago. Los estados de cuenta que Altcel II expida conforme a lo anterior, incluirán la información siguiente, además de los requisitos señalados por las leyes respectivas:

- Total a Pagar
- Descripción de los servicios prestados
- Periodo de pago,
- Fecha de pago,
- Número telefónico,

- Datos para consultas y/o aclaraciones,
- Cargos totales desglosados del período, entre otros.

Los movimientos de los servicios prestados podrán ser consultados y descargados a través de la página Web en <https://altcel2.com/> o del CAA.

En caso de que el cliente solicite la modalidad del Recibo digital, cada mes podrá consultar su recibo en línea, en formato PDF; contribuyendo así al cuidado del medio ambiente. Y, en caso de que lo requiera de manera física, podrá descargarlo e imprimirlo.

El usuario podrá realizar ante Altcel II cualquier aclaración que estime conveniente en relación con el cobro de los Servicios, por medio del Portal o el CAA. En caso de resultar procedente la reclamación, Altcel II efectuará la bonificación que corresponda en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la reclamación. En caso de requerirse una devolución por aclaración, se efectuara por el mismo medio en el que se realizó el cargo indebido correspondiente y se le bonificara al cliente el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

En caso de que por cualquier motivo se cancelara o existiera algún cambio en la forma de pago del usuario, deberá informar a Altcel II y proporcionar otra forma de pago, aportando los siguientes datos:

- Número de cuenta o Tarjeta, beneficiario y banco, en caso contrario, Altcel II estará facultada para proceder a cancelar el Servicio o realizar los cargos correspondientes a la nueva Tarjeta que el usuario le indique o, en su caso, a aquella Tarjeta que el banco emisor de la misma le señale.

De igual manera, se pone a disposición de los clientes que así lo soliciten, el Recibo en formato accesible para personas con discapacidad visual y auditiva.

Los clientes podrán solicitarlo en formato accesible en el correo [contacto@altcel2.com](mailto:contacto@altcel2.com) indicando:

- Nombre completo del titular,
- Número Telefónico a 10 dígitos
- Numero Celular de contacto
- Identificación oficial
- Correo electrónico en donde desea recibir la información.

Una vez realizado el trámite, se enviará al correo electrónico que proporcione.

## 6. CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son un punto de contacto para que los clientes puedan recibir atención de acuerdo a sus requerimientos, dar seguimiento y solución de acuerdo a las problemáticas que presenten con su servicio, proporcionando un trato amable y de servicio en todo momento.

Altcel II pone a disposición de los usuarios los siguientes medios de contacto:

- Desde el Teléfono móvil ALTCEL al \*282 sin costo en un horario de 08:30 a 19:00 hrs., de Lunes a Viernes, sábados de 8:30 a 17:00 hrs., y domingos de 10:00 a 14:30 hrs.
- Desde Cualquier teléfono móvil en México marca sin costo al 01 800 2 258235, en un horario de 08:30 a 19:00 hrs., de Lunes a Viernes, sábados de 8:30 a 17:00 hrs., y domingos de 10:00 a 14:30 hrs.
- Vía correo electrónico en: [contacto@altcel2.com](mailto:contacto@altcel2.com) las 24 horas del día,
- Desde La página web <https://altcel2.com/> las 24 horas del día.
- Por carta en avenida circuito de la Décima Poniente Norte, Número exterior 1050, colonia Vista Hermosa, Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, CP.29030

El Servicio de atención al consumidor es gratuito y se otorgará respuesta tan pronto como nos sea posible. Nosotros te notificaremos cuando sea necesario con mensajes de texto y/o notificaciones por medios electrónicos.

Términos y condiciones de la prestación de los servicios que ofrece Altcel II, se encuentran disponibles para consulta del usuario en la página de internet <https://altcel2.com/>

El usuario podrá realizar cualquier consulta, reclamación y/o queja en el CAA o mediante el Portal las 24 (veinticuatro) horas del día, todos los días del año. Altcel II se obliga a atender dichas solicitudes en un lapso no mayor a 24 (veinticuatro) horas.

#### **6.1. Atención al Cliente Altcel II**

Todos los requerimientos de servicios, dudas o aclaraciones serán atendidos para resolver, reportar, canalizar e informar sobre cualquiera de los siguientes servicios de conformidad con las prácticas comerciales que a continuación se mencionan. Este Código de Prácticas Comerciales cumple para que el cliente pueda ejercer sus ARCO sobre la privacidad de datos personales, y que garantiza al cliente la protección de los mismos, así como, su acuerdo (o no) en cuanto al uso de sus datos dentro de la empresa y con terceros, para fines publicitarios, entre otros.

## **7. CONTRATACIÓN DEL SERVICIO**

### **Prácticas Comerciales**

- Ventas se dirigirá al cliente o representante legal que está interesado en adquirir nuestros servicios, de manera cordial, atenta y demostrando en todo momento que el cliente es lo más importante.
- Se informara al cliente de todos los beneficios que ofrecen los servicios de Altcel II.
- Se atenderán los requerimientos de servicios previamente solicitados por el interesado, así como el cobro de los gastos de instalación, y en su caso, cableado interior a la firma del contrato marco. Para conocer las condiciones de los servicios contratados, de conformidad con las tarifas vigentes y con las facilidades de aceptación de efectivo, cheque u otra forma de pago aprobada por la empresa.



- Las tarifas vigentes se encuentran disponibles en: <https://altcel2.com/> o en el Registro Público de Telecomunicaciones del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) <http://www.ift.org.mx/>
- El cliente reconocerá y aceptará que el uso del servicio se considerará como la confirmación de los términos y condiciones del Contrato de Adhesión previamente suscrito. De no existir disponibilidad, se dejará sin efecto esta solicitud, el Contrato de Adhesión y las Condiciones del Servicio suscritas por el cliente.
- Se estimará una fecha de instalación probable basado en días calendario, a partir de la fecha de contratación.
- Activar los servicios previa aceptación mediante protocolo de recepción a través de firma de formato de recepción con el cliente o los medios autorizados para la contratación de servicios.
- Considerar como entregado un servicio y/o acceso una vez que el cliente firme de recibido.
- Garantizar los convenios y contratos pactados mediante depósitos, fianzas o alguna otra forma de garantía que determine la empresa cuando la naturaleza de los convenios y contratos así lo requieran.
- El cliente podrá conocer la carta de los Derechos de los usuarios vigente en: <https://altcel2.com/>

## 8. SOLICITUD DE PORTABILIDAD NUMÉRICA

- La solicitudes de portabilidad se recibirán por los medios de contacto que ofrece Altcel II.
- Garantizar a los clientes que puedan conservar los números que les hayan sido asignados, con independencia del concesionario que preste el servicio, sin cobrar por la portabilidad y en un plazo máximo de 24 horas contadas a partir de que el Proveedor Receptor haya concluido la instalación física en el domicilio del cliente.
- El cliente brindara una fecha en la que el cliente solicita que se ejecute la portación.
- Ingresar los documentos de Portabilidad del cliente, anexando el NIP de portabilidad (personas físicas) o el formato de solicitud de portabilidad y porción de acta constitutiva donde se acrediten las facultades necesarias para realizar el trámite (personas morales) además de identificación oficial vigente del titular o apoderado legal.
- Una vez que el cliente haya iniciado el proceso de portabilidad, si así lo decide, tiene derecho a cancelarlo de manera gratuita sin perjuicio de las obligaciones contractuales que hubiera adquirido en la contratación del servicio.
- A partir de que se presenta la Solicitud de Portabilidad ante el Proveedor Receptor y hasta que concluya el Proceso de Portabilidad, ni el Concesionario Donador ni el Proveedor Donador podrán realizar prácticas de retención del Usuario que haya solicitado la Portabilidad y tampoco podrán contactarlo por al menos 15 (quince) días naturales a partir de la ejecución de la portabilidad para solicitar su aprobación para recibir llamadas de promoción de servicios o paquetes.

## 9. INFORMACIÓN AL CLIENTE

– Explicar y, en su caso, entregar toda la información necesaria relativa al funcionamiento de los servicios que se contratan, teléfonos de asistencia, contratos, derechos y obligaciones, deslinde de responsabilidades por manejo y uso inadecuado del servicio.

- Informar del proceso de instalación.
- Informar sobre el estatus de cambios de domicilio.
- Informar fechas de vencimiento del recibo.
- Informar la ubicación geográfica de los centros de atención.
- Informar los trámites y precios para la contratación del servicio.
- Informar sobre adeudos anteriores y saldos.
- Información general sobre productos y servicios que ofrece Altcel.
- Informar estatus de su solicitud de Portabilidad.
- Aviso de privacidad de sus datos.

– Mantener un servicio estándar de atención por cualquier canal al que se dirija el cliente.

– Orientar sobre la venta, características y beneficios de productos / servicios.

– Para mejor atención del cliente se podrá solicitar número celular y correo electrónico de manera opcional.

– Realizar acompañamiento comercial post-venta.

## 10. TASACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

El cobro por los Servicios solamente aplicará cuando el usuario haga uso de estos. Nuestras tarifas previamente inscritas ante el Registro Público de Concesiones del IFT, se encuentran disponibles en la página de internet o en Oficinas comerciales. Todas nuestras tarifas incluyen el Impuesto al Valor Agregado, cualquier cambio o nuevo impuesto en ley le será cobrado al Usuario.

Las tarifas de los servicios ofrecidos por Altcel II, se encuentran a disposición del público y podrán ser consultadas en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en <http://www.ift.org.mx/> o en la página web de Altcel II <https://altcel2.com/>

Las tarifas de Altcel II se regirán bajo el esquema de mensualidades fijas por Adelantado, es decir se pagara por el servicio de manera previa a utilizarlo, dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento del pago del servicio. Cualquier cargo por el servicio comienza a partir de la fecha en que efectivamente Altcel inicie la prestación del servicio.



### **Para los pagos**

- Recibir pagos en establecimientos autorizados o a través de cualquier otra alternativa de pago que establezca la empresa con la presentación del servicio.
- Aceptar pagos en efectivo, cheque u otro instrumento aprobado por la empresa en los términos y condiciones establecidos por la empresa.
- En caso de que el cheque sea devuelto se aplicará un cargo de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.
- En la página web podrá localizar los principales establecimientos donde se puede efectuar el pago de los servicios Altcel.

### **Aclaraciones Sobre Cargos Indevidos**

Tratándose de cargos indevidos, Altcel II deberá efectuar la devolución correspondiente dentro de un plazo no mayor a los 5 días hábiles posteriores a la reclamación. Dicha devolución se efectuara por el mismo medio en que se realizó, considerando una bonificación del 20% sobre el monto del cargo realizado.

- Se podrán atender aclaraciones sobre cargos que aparecen en el Recibo, como gastos de instalación, rentas y consumos.
- Para aclaraciones de servicio de internet el cliente deberá comunicarse al CAA marcando a los números que se especifican en este documento, donde su aclaración será atendida en línea al proporcionar detalles del servicio y el nombre del titular de la línea, se le dará respuesta a la aclaración solicitada.

## **11. CAMBIOS O MOVIMIENTOS DE LOS SERVICIOS ALTCEL**

El usuario informara en cualquier momento, lo referente a cambio y actualización de datos, lo podrá realizar desde cualquiera de los puntos de contacto para atención a usuarios, que podrá localizar en este mismo documento,

El usuario podrá realizar cambio y/o actualizaciones en sus datos personales de manera enunciativa más no limitativa. Se consideran datos personales Dirección de correspondencia, nombre completo, teléfono de contacto, correo electrónico. A continuación se colocaron algunos casos por los cuales los usuarios deberán informar a la empresa de los cambios o modificaciones:

- Regularizar los datos reales del cliente (persona física o moral) ya sean nombre o domicilio que no coinciden con los registrados en el sistema.
- Casos en los que no proceden los cambios de nombre o cuando el cliente renta el inmueble con servicio de telefonía. Altcel II anulará el trámite de regularización a petición de titular o contratante original si fue solicitada indebidamente por un tercero.
- Atender personalmente y/o a través del envío de la solicitud del cambio firmada por el titular de la línea, las copias del último recibo pagado, identificación oficial y comprobante de domicilio en los términos y condiciones definidos para cada caso.

- Cuando deba suministrarse el servicio por alguna razón especial y sea necesario llevar la conexión hasta una caja terminal distinta a la correspondiente, el cliente pagará además de los cargos reglamentarios, el importe del material excedente y demás elementos que se requieran, según presupuestos en cada caso.
- Efectuar cambios de titular cuando el usuario que paga el servicio lo haya disfrutado durante cuatro meses o más, siempre y cuando no se trate de un inmueble en renta con servicio de telefonía incluido. En este caso, el arrendador del inmueble, sólo si es el titular de la línea, podrá solicitar el cambio.
- En el caso de cambio de domicilio con el mismo número, podrá realizarse siempre y cuando el nuevo domicilio se encuentre en la misma Área de Servicio Local.
- La respuesta se da en línea y en caso de que haya necesidad de hacer trabajos en el domicilio del cliente se programará la visita dependiendo de la disponibilidad del cliente.

En caso de tratarse de una modificación por parte de Altcel, se informara al usuario, cuando menos con 15 días naturales de anticipación, de cualquier cambio en los términos y condiciones originalmente contratados. Dichos aviso deberá ser notificando, a través de medios físicos o electrónicos.

## 12. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS EN EL SERVICIO

Estamos comprometidos y obligados a prestar los Servicios de acuerdo al Contrato, la legislación aplicable y los parámetros de calidad establecidos por el IFT. Si el Contrato cambia por la ley, regulación o decisión de una autoridad judicial o administrativa, nosotros informaremos al Usuario de manera oportuna mediante la Página de Internet y por el medio otorgado por el cliente, con al menos 15 días naturales, antes de que suceda el cambio. Si el Cliente no está convencido de los cambios, puede terminar el Contrato dentro de los 15 días siguientes a que entre en vigor las modificaciones; para eso tiene que comunicarse con nosotros y solicitar su reembolso del saldo o utilizarlo hasta que se acabe. Mantendremos actualizadas las tarifas de servicios, así como la Carta de derecho que la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, y la Ley Federal de Protección al Consumidor le garantizan al usuario. Esta carta estará disponible también en nuestra página web.

Para:

- I. Fallas en los Servicios el usuario debe comunicarse rápidamente con nosotros a través de al 800 2 258235, para reportar cualquier queja del servicio contratado o bien en la página web <https://altcel2.com/>;
- II. Dependiendo del problema se le dará respuesta a su solicitud de manera inmediata o en su caso se levantará un reporte para que sea atendido en un plazo no mayor de 15 días hábiles contados a partir de la recepción de la queja y/o solicitud por parte del cliente.
- III. Casos en donde el servicio no se preste en la forma y términos convenidos, o bien no se preste o proporcione por causas imputables al proveedor, éste debe compensar al consumidor la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó

de prestar, y como bonificación, al menos el 20% del monto del periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones, en base a la NOM-184-SCFI-2018.

No es responsabilidad de Altcel II la información bloqueada por firewall o un filtro de spam, Información perdida por virus o descargas de contenido, datos, texto, imágenes, videos, audio.

En algunos casos se presentan problemas en los cuales Altcel II, no tiene control y que impiden brindar los servicios en algún momento o lugar en particular, o que puedan afectar la calidad de los servicios. Altcel II tomará precauciones que puedan evitar cualquier interrupción, demora o falla en los servicios, en este sentido sólo será responsable según sea fehacientemente comprobado que dichos eventos, son imputables al mismo, si Altcel II resulta responsable se obliga a bonificar al cliente.

Ante alguna falla o demora causada por un desastre natural, por caso fortuito o de fuerza mayor que escapen de su control, Altcel II no será responsable. Algunos casos pueden ser la falla del suministro de energía eléctrica, actos de guerra, acciones del gobierno, terrorismo, disturbios civiles, escasez, fallas de los Equipos, de la red de telecomunicaciones u otros equipos relacionados, siempre y cuando, según sea el caso, sean comprobados dichos eventos, o bien, siempre y cuando no sean imputables al Proveedor.

En el evento de suspensiones programadas de los servicios por razones de mantenimientos, pruebas y otras circunstancias tendientes a mejorar los Servicios, se le informará dicha situación con anticipación a la fecha en la que se llevará a cabo la suspensión a través de mensajes de texto (SMS) indicándote fecha, hora de inicio y hora de finalización de la ventana de mantenimiento y en caso de incumplimiento te compensaremos y bonificaremos el tiempo en que haya durado la interrupción del servicio.

### 13. RECONEXIÓN DEL SERVICIO Y REINSTALAR EL SERVICIO

Posterior a solucionar la causa por la que se interrumpió el servicio, Altcel II reanudará la prestación del servicio en un periodo máximo de 48 horas, debiendo el usuario realizar el pago de la reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad. Reanudar el servicio cuando haya sido suspendido de acuerdo al tiempo y periodo establecido, previo el pago del adeudo de los servicios de telecomunicaciones.

- Después de la notificación de baja, el cliente contará con un plazo máximo de 60 días para liquidar el adeudo y pagar los gastos de reinstalación para que el cliente cuente con el mismo número de cliente asignado haciendo vigente el mismo contrato.
- Reinstalar un servicio con carácter de nuevo para un cliente, cuando ya hubiesen transcurrido 60 días posteriores al periodo de baja del servicio por falta de pago.
- Se asignará un nuevo número de teléfono firmando un nuevo contrato, siempre y cuando existan las facilidades y/o disponibilidad de números y red, previo pago de los adeudos anteriormente contraídos y efectuando el pago por los gastos de la instalación.

## 14. BAJAS Y/O CANCELACIONES DEL SERVICIO

El usuario podrá terminar su contrato en el momento en el que así lo requiera, únicamente deberá informar a Altcel II a través por el medio que contrato el servicio o a través de los medios físicos o digital u otro medio expuesto en este documento para el cliente. La cancelación o terminación del contrato no exime al usuario de pagar los adeudos generados por el o los servicio (s) efectivamente recibidos.

**Nota:** Es importante diferenciar que una baja o terminación se realiza cuando el servicio ya está siendo facturado, cuando el cliente ya ha hecho uso de este y/o cuando el cliente recibió la instalación del servicio en sus instalaciones, y la cancelación se realiza cuando el servicio se encuentra en etapas de construcción, configuración, instalación y/o activación y el cliente aun no hace uso del servicio y no se ha generado facturación.

### 1) Cuando el titular pida la baja del servicio se solicitara:

- ✓ Número asignado que se dará de baja el servicio.
- ✓ Identificación oficial vigente física y/o folio de la misma (canal telefónico).
  - **Si la petición se realiza en el canal Telefónico se solicita, además:**
- ✓ Nombre del titular.
- ✓ Domicilio donde se encuentra el servicio.
- ✓ Contestar al menos 3 preguntas de seguridad:
- ✓ Fecha del último pago.
- ✓ Lugar dónde realizó ese pago.
- ✓ Monto del pago.
- ✓ Venta financiada vigente.
- ✓ DISH con cargo al Recibo.
- ✓ Antigüedad de la línea.

### 2) Si no es el titular y pide la baja del servicio de manera física y Telefónico, se solicita la siguiente información:

- ✓ Número Asignado que desea dar de baja el servicio.
- ✓ Nombre completo del solicitante.
- ✓ Identificación oficial vigente física y/o folio de la misma (canal telefónico).
- ✓ RFC del titular de la línea y del solicitante.
- ✓ Relación que guarda con el titular.
- ✓ Teléfono de localización del solicitante.

- **Para personas morales, se solicitará:**

- ✓ La información del punto 1 o punto 2.

✓ Además, el Acta constitutiva (presentar físicamente y envío por correo electrónico al ser por canal Telefónico).

▪ ***Si el titular falleció, se solicitará:***

✓ La información del punto 2.

✓ Acta de defunción (presentar física y envío por correo electrónico al ser por canal Telefónico).

- Garantizar a satisfacción de las partes el cumplimiento en los términos de contratos y convenios pactados cuando existan cancelaciones o bajas.
- Aplicar los procedimientos de aclaraciones al cliente en asuntos de Bajas o Cancelaciones dependiendo del servicio y de las condiciones comerciales establecidas en contrato

## 15. ROBO O EXTRAVÍO DE EQUIPOS BAJO CUSTODIA DEL CLIENTE SIENDO PROPIEDAD DE LA EMPRESA

- Los equipos instalados en el domicilio de los clientes son de la exclusiva propiedad de Altcel II, el cliente en consecuencia se constituye como depositario responsable del buen uso y conservación de estos equipos, por tal motivo en caso de daño, robo, destrucción o extravío de alguno de los equipos, el cliente se obliga a pagar a la empresa en una sola exhibición, el cargo por reemplazo de equipo de conformidad con la tarifa vigente, mismo que le será facturado al cliente por Altcel II en el siguiente mes.
- En caso de que el equipo sufra un robo o sea objeto de un siniestro, el usuario deberá dar aviso de inmediato a Altcel II, en un plazo que no excederá de 24 horas posteriores al evento para la reposición del equipo y para suspender el cobro del servicio, hasta que el usuario obtenga otro equipo para recibir el servicio.
- El suscriptor tendrá un plazo de 30 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar una copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una autoridad competente, que acredite el objeto de robo o siniestro, para evitar el costo de reposición del equipo.

## 16. NIVELES Y COMPROMISO DE CALIDAD

Altcel II prestará sus servicios acceso de acceso a internet conforme a los parámetros de calidad establecidos por el Instituto, de conformidad con la regulación aplicable. Al mismo tiempo se compromete a garantizar la prestación de los servicios que ofrece con un alto nivel de calidad y con ello ganar la confianza de nuestros clientes.

## 17. BONIFICACIONES

A partir de que Altcel II reciba la llamada por parte del usuario para reportarle las fallas y/o interrupciones en el servicio, Altcel II procederá a verificar el tipo de falla y con base a ello, se determinará el tiempo necesario para la reparación, la cual no deberá exceder de un plazo de 24 horas siguientes a la recepción del reporte.

En caso de suspensión generalizada del Servicio, el usuario tendrá derecho a una compensación proporcional correspondiente a los Servicios que se dejaron de prestar, contados a partir del inicio de dicha falla y durante el tiempo que dure la interrupción.

En caso de que proceda dicha bonificación cual podrá ser de por lo menos el 20% del periodo de afectación del servicio, Altcel II se obliga a:

- Realizar a más tardar en la fecha siguiente de corte a partir de que se actualice algunos de los supuestos inconvenientes del servicio.
- Reflejar en el siguiente estado de cuenta o factura, la bonificación y/o compensación realizada.
- Dicha bonificación y/o compensación se efectuara por los medios pactados por ambas partes.

## 18. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALE

---

Para efectos de lo que dispone la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su reglamento y demás normatividad aplicable, los datos personales que el usuario entregue a Altcel, serán protegidos y tratados conforme al Aviso de Privacidad que se encuentra en la página web <https://altcel2.com/>.

- Altcel II podrá realizar cambios o actualizaciones a su Aviso de Privacidad, mismos que podrán ser consultadas a través de la página.
- En caso de que el Usuario desee ejercer sus “DERECHOS ARCO”, lo hará a través de la página web dentro del aviso de privacidad.

## 19. ACCESIBILIDAD

---

Con la finalidad de promover que los Usuarios con Discapacidad puedan disfrutar de los servicios ofrecidos por Altcel II en igualdad de condiciones, Altcel cuenta con:

1. Formatos con funcionalidades de accesibilidad
  - a. Contratos de Adhesión
  - b. Tarifas Registradas
1. Recibo con funciones de accesibilidad (a través de medios electrónicos a quien lo solicite)
2. Equipos terminales con funcionalidades de accesibilidad para personas con discapacidad motriz, visual y auditiva.
3. Personal capacitado: Que proporcionará información y recomendaciones a los clientes por tipo de discapacidad.



## 20.ACRONIMOS Y DEFINICIONES.

<b>Centro de Atención Telefónica Altcel II:</b>	<p>Servicio de atención telefónica gratuita, que tiene la función de brindar información relevante a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Paquetes Altcel II, servicios adicionales y servicios promocionales.</li> <li>➤ Atención a quejas y aclaraciones de los servicios ofrecidos.</li> <li>➤ Asistencia técnica respecto a utilización de los equipos, del uso de los servicios y configuraciones.</li> </ul>
<b>Equipo Telefónico:</b>	Terminal de telecomunicaciones mediante la cual el usuario puede comunicarse con otra persona sin importar la distancia.
<b>Paquetes Altcel II:</b>	Es la oferta de servicios que Altcel II pone a disposición de sus clientes, conforme a los paquetes registrados.
<b>Servicios:</b>	Son conjuntamente los beneficios incluidos en los paquetes.
<b>IFT:</b>	Instituto Federal de Telecomunicaciones.
<b>Medio de Pago:</b>	Es la forma de pago señalada y elegida por el cliente por medio de la cual se compromete a pagar al proveedor por los servicios contratados.
<b>Portabilidad:</b>	Se refiere a la posibilidad de los suscriptores de conservar su número telefónico independientemente del Operador que le presta el servicio telefónico. La portabilidad numérica involucra al Usuario Final (quien realiza la solicitud), el operador donante y el nuevo operador receptor, este proceso es regulado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).
<b>Numero:</b>	Consta de 10 dígitos que identifica la línea y que se utiliza como numero de marcación con el usuario.
<b>Tarifas:</b>	Son las aplicables a los servicios disponibles por la empresa. Para consultar las tarifas de Altcel II se puede realizar a través de la página web.
<b>Rescisión:</b>	Derecho del cliente o del proveedor a terminar el contrato, en virtud de que alguno incumplió con sus obligaciones.
<b>Usuario/Cliente:</b>	Son todas aquellas personas que utilizan los servicios de su proveedor Altcel II.