



Código de Prácticas Comerciales

1. Acerca de INBTEL

Es un operador titular de una Autorización para establecer y operar o explotar una Comercializadora de Servicios de Telecomunicaciones otorgada el 15 de marzo de 2018 por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, mediante la cual presta servicios de telefonía móvil y transmisión de datos a usuarios finales, con cobertura nacional (en adelante la “Autorización”).

2. Definiciones

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

Autoridad Competente	Indistintamente el Instituto Federal de Telecomunicaciones, la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o, la que en su caso, de tiempo en tiempo determinen las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.
Autorización	Autorización para establecer, operar y explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado a favor de INBTEL.
Contrato de Adhesión	Contrato celebrado entre INBTEL y el Suscriptor y/o Cliente donde se establecen los términos y condiciones para la prestación de los Servicios.
Paquetes	Aquellas contraprestaciones a cargo del Suscriptor que se obliga a pagar a favor de INBTEL por la prestación de los Servicios (mensual/trimestral/semestral/anual), las cuales se encuentran registradas e inscritas en el Instituto Federal de Telecomunicaciones.
Servicios	Los servicios de telefonía móvil y transmisión de datos que presta INBTEL con cobertura nacional.
SIM	<i>Subscriber Identity Module</i> , que en español significa “ <i>módulo de identificación de abonado</i> ”, encargada de almacenar la clave de servicio para poder identificarse en la red de manera única.
Suscriptor y/o Cliente	Persona física o moral que contrata los Servicios que presta INBTEL, con la cual se firma el Contrato de Adhesión.

3. Finalidad.

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad (i) describir las políticas y prácticas comerciales de INBTEL para la prestación de sus Servicios (ii) facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales de INBTEL y (iii) servir de guía a nuestros Suscriptores y/o Clientes sobre los procedimientos relativos a la contratación de Servicios, aplicación de tarifas, facturación y cobranza, Interrupción de Servicios, Quejas de los Servicios y la forma de operación de la Línea y Sucursales de Atención a Clientes de INBTEL.



4. Política INBTEL.

Para INBTEL nuestros Suscriptores y/o Clientes son lo más importante, es por ello que el compromiso de INBTEL es proveer Servicios de alta calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades, ofreciendo para tales efectos lo último en soluciones convergentes de tecnología de nueva generación.

En este sentido, INBTEL previo a la contratación de sus Servicios por parte de nuestros Suscriptores y/o Clientes, pone a su disposición información general de los Servicios que comercializa a través de diversos medios de comunicación como: televisión, radio, publicidad impresa y en la Página Web de INBTEL, a fin de que cuenten con información clara y precisa para la contratación de los Servicios acorde a sus necesidades.

5. Servicios.

Los Servicios autorizados y que comercializa INBTEL a través de su Autorización son los siguientes:

- (i) Telefonía móvil
- (ii) Transmisión de datos

6. Contratación de Servicios.

Para la contratación de los Servicios que ofrece Tuis de INBTEL, nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán optar por cualquiera de las formas de contratación siguientes:

1) Acudir personalmente a cualquiera de las Sucursales de Atención a Clientes de INBTEL, las cuales se encuentran relacionadas para su fácil ubicación en la liga de la página Web de INBTEL.

2) Acudir personalmente a cualquiera de los Módulos de Ventas de INBTEL, los cuales se encuentran relacionados para su fácil ubicación en la liga de página Web de INBTEL.

3) A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes, cuyo número telefónico se encuentra a su disposición en liga de la página Web de Tuis de INBTEL.

4) Mediante el envío de un correo electrónico a la dirección previamente determinada y establecida dentro de la liga de la página Web de Tuis de INBTEL, a fin de que uno de nuestros ejecutivos se ponga en contacto por la vía respectiva.

5) Por ventas a Cambaceo en la que el Suscriptor y/o INBTEL en cualquier tiempo podrá ser visitado directamente en su domicilio por alguno de nuestros ejecutivos de ventas, identificándose previamente con credencial expedida y vigente de INBTEL.

6) Una vez realizado el pago de la tarjeta SIM, Tuis de INBTEL se la enviará al Suscriptor y/o Cliente al domicilio indicado en la contratación dentro un de plazo de 2 a 5 días hábiles.

Cabe señalar, que las direcciones (ubicación) y horarios de atención en Sucursales, Módulos de Ventas y la Línea de Atención a Clientes se ponen a disposición de los



Suscriptores y/o Clientes en la liga de la parte que corresponda en la página Web de Tuis de INBTEL.

6.1. Documentación.

A fin de brindar un servicio ágil y eficiente a nuestros Suscriptores y/o Clientes, les recomendamos contar con la siguiente documentación en original y copia para la debida contratación de los Servicios previamente seleccionados:

Tratándose personas físicas:

- a) Identificación oficial.
- b) Comprobante de domicilio (opcional).
- c) TDC, en caso de que el Suscriptor y/o Cliente requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC (mensual/trimestral/semestral/anual).

Tratándose personas morales:

- a) Acta constitutiva inscrita en el Registro Público correspondiente.
- b) Poder del representante legal con facultades suficientes.
- c) Identificación oficial del representante legal.
- d) Comprobante de domicilio (opcional).
- e) TDC, en caso de que el Suscriptor y/o INBTEL requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC (mensual/trimestral/semestral/anual).

6.2. Contrato de Adhesión.

El Contrato de Adhesión es el documento proporcionado únicamente por INBTEL al Suscriptor y/o Cliente, en el cual ambas partes plasman su consentimiento y formalizan los derechos y obligaciones que cada una de ellas asume frente así para la prestación del Servicio contratado.

Cabe señalar, que el Contrato de Adhesión se encuentra debidamente autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor y podrá ser consultado en todo momento en la página Web de INBTEL.

6.3. Planes.

Los Planes son aquellas contraprestaciones a cargo del Suscriptor y/o Cliente que se obliga a pagar a favor de INBTEL por la prestación de los Servicios de que se traten (mensual/trimestral/semestral/anual) de conformidad con el Contrato de Adhesión correspondiente.

Los Planes se encuentran debidamente inscritos en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.



7. Portabilidad Numérica.

INBTEL llevará a cabo la portabilidad numérica del Suscriptor y/o Cliente que previamente cuente con un número de otro operador, de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

8. Servicios Adicionales.

En cualquier momento el Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar a INBTEL la contratación de Servicios adicionales a los originalmente contratados, bastando para que esto suceda cumpla a satisfacción de INBTE, siempre y cuando el Contrato de Adhesión correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

9. Modificación de Servicios

En cualquier momento el Suscriptor y/o Cliente podrá solicitar a INBTEL la modificación de los Servicios originalmente contratados, bastando para que esto suceda cumpla a satisfacción de INBTEL, siempre y cuando el Contrato de Adhesión correspondiente no establezca cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido.

Asimismo, el Suscriptor y/o Cliente se obliga a pagar a favor de INBTEL los Planes de los Servicios que INBTEL tenga registrados para la modificación del Servicio de que se trate.

10. Facturación y Cobranza de los Servicios

INBTEL enviará mensualmente al Suscriptor y/o Cliente la Factura de los Servicios a los medios de contacto pactados en el Contrato de Adhesión, a fin de éste realice el pago correspondiente de la Factura respectiva dentro de la fecha límite de pago establecida en la Factura y de conformidad con lo establecido en el Contrato de Adhesión.

11. Interrupción y Bonificación de los Servicios

INBTEL no será responsable por la suspensión o interrupción de los Servicios o detrimento de los mismos por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas que no le sean imputables ni previsibles directamente, incluyendo fallas de transmisión, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse los Servicios, las señales o tráfico del Suscriptor y/o INBTEL.

Sin perjuicio de lo anterior, INBTEL será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas de transmisión, suspensión o interrupción de los Servicios ocasionadas directamente por INBTEL, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor y/o Cliente las bonificaciones correspondientes que de tiempo en tiempo considere procedan, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas, previa notificación por escrito con 48 (cuarenta y ocho) horas de anticipación al Suscriptor y/o Cliente, tendrá el derecho de interrumpir, por el tiempo estrictamente necesario, la prestación de los Servicios cuando se requiera realizar alguna inspección, reparación o mantenimiento a los Servicios, las instalaciones del Suscriptor y/o Cliente o al equipo de INBTEL o de Terceros utilizado para la prestación de los Servicios.



12. Reporte de Fallas y Quejas de Servicios

En caso de presentarse fallas en la prestación del Servicio el Suscriptor y/o Cliente podrá reportarla inmediatamente a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes de INBTEL, o si lo prefiere directamente en una Sucursal de Atención de INBTEL.

Asimismo, en el supuesto que algún Suscriptor y/o Cliente quiera presentar una queja, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación, podrá hacerlo directamente a la Línea de Atención a Clientes de INBTEL o si lo prefiere directamente en una Sucursal de Atención al INBTEL de INBTEL.

INBTEL atenderá cualquier falla, reporte, reclamación, comentario, aclaración, sugerencia o recomendación que en su caso presente algún Suscriptor y/o INBTEL de INBTEL, por lo que hará su mejor esfuerzo para solucionar cuanto antes el problema de que se trate.

13. Atención a Suscriptores y/o Clientes

Tanto la Línea de Atención a Clientes como las Sucursales de Atención a Clientes de INBTEL, fueron diseñadas para apoyar a nuestros Suscriptores y/o Clientes en cualquier proceso administrativo o técnico relacionado con los Servicios, las cuales se encuentran relacionadas para su fácil ubicación en la liga de la página Web de INBTEL.

Tanto en la Línea y Sucursales de Atención a Clientes o en la Página Web de INBTEL, nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán consultar y resolver cualquiera de los temas siguientes:

Técnicos.

- Solución de problemas relativos a configuraciones y soporte técnico de nuestros Servicios, atendidos directamente por personal técnico y especializado de INBTEL para resolver el asunto de que se trate.

Administrativos.

- Solución de los temas como Aclaraciones (Estado de cuenta), Cambio de Fecha de pago, Devoluciones o Reembolsos, Información general de Servicios, Levantamiento de quejas, entre otros.

Los medios de contacto para Atención de Clientes son los siguientes:

Teléfono: 55 9521 6000 (lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas; sábado 09:00 a 14:00 horas)

Correo electrónico: atencion@tuis.com.mx (todos los días a cualquier hora)

Sucursal: Tamaulipas 607, Tampico Centro, C.P. 89000, Tamaulipas.

Página Web: <https://tuis.com.mx/>