



# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES QUALTEL, S.A. DE C.V.

---

## 1. OBJETIVO DEL CÓDIGO.

El presente Código de Prácticas Comerciales (en adelante “Código”) tiene como objetivo presentar las políticas y procedimientos aplicados al Título de Concesión para instalar, operar o explotar una red pública de telecomunicaciones, que otorga el gobierno federal por conducto de la secretaria de comunicaciones y el día 3 de junio de 1998, a favor de QUALTEL, S.A. de C.V. (en adelante “QUALTEL”).

A su vez, dicho Código, estará publicado en todo momento, para la plena disposición de todos los usuarios de QUALTEL, en el sitio de internet [www.qualtel.com.mx](http://www.qualtel.com.mx), así como su disponibilidad física en el domicilio empresarial ubicado en calle Francisco Fernandez Treviño, número 475, Colonia Leones, Municipio Monterrey, C.P. 64600, Estado de Nuevo León, México.

## 2. QUALTEL

### **BRINDANDO CONECTIVIDAD VOIP GLOBAL DE BAJO COSTO Y ALTO DESEMPEÑO.**

Qualtel es un concesionario mexicano que brinda servicios de larga distancia nacional e internacional, valor agregado, conmutador virtual IP-PBX y servicios VoIP.

Fundada en 2007 por un equipo de expertos en la Industria de Telecomunicaciones en México ofrece una alternativa diferente y única en el mercado.

### **CONOCE VOIP**

La tecnología de Voz sobre IP (VoIP, Voice over IP) permite la transmisión de la voz por medio de redes IP en forma de paquetes de datos, lo que posibilita la realización de llamadas telefónicas, fax, mensajes de voz y más, a un mejor precio, con una alta calidad, confiabilidad y seguridad debido a su nivel de encriptamiento.

**Misión:** Promover la comunicación de nuestros clientes a través de plataformas VoIP innovadoras, seguras y eficientes.

**Visión:** Ser la empresa mexicana líder en telecomunicaciones basadas en VoIP.

**Valores:** Calidad – Compromiso – Experiencia – Integridad – Vanguardia



### **3. SERVICIOS.**

#### **Servicios de Voz.**

Qualtel ofrece acceso confiable a una red VoIP de Clase Mundial en menos de 24 horas. Nos encargamos eficientemente de establecer la interconexión necesaria para que usted pueda ofrecer a sus clientes conectividad de alta calidad y bajo costo, independientemente que necesite terminaciones internacionales o locales. Qualtel ofrece los puntos de interconexión que necesita alrededor del mundo al mejor precio.

#### **Manejo de tráfico de red.**

Qualtel utiliza un avanzado sistema para la administración de tráfico y facturación, el cual establece nuevos estándares en eficacia, confiabilidad y funcionamiento.

Un equipo de técnicos expertos en VoIP monitorea la red con el compromiso de entregar la mejor calidad en voz y terminación de llamadas.

#### **Ingeniería VoIP**

##### **IP-PBX.**

El servicio IP-PBX le permitirá tener los servicios de conmutador en su empresa sin las preocupaciones que implica tenerlo físicamente en su empresa.

No tiene que invertir en infraestructura, en mantener el equipo o actualizarlo, ya que esto es responsabilidad de Qualtel.

Toda vez que es un servicio redundante, está garantizado su correcto funcionamiento todo el tiempo.

#### **Conéctese con nuestra amplia experiencia en VoIP.**

En Qualtel somos expertos en tecnología VoIP, lo que nos permite ayudarle a desarrollar una infraestructura innovadora para las necesidades su compañía.

Los servicios de ingeniería incluyen:

- Conversión de los proveedores o de las redes tradicionales TDM a VoIP.
- Servicios de ingeniería para carriers y redes empresariales.
- Enrutamientos y traslaciones.



- Programa de administración para el desarrollo de productos, despliegue y administración de red.
- Implementación de IP-PBX para compañías.
- Servicios de gestión y facturación.

Consideraciones: La calidad del servicio aplica siempre y cuando las condiciones técnicas de equipamiento y distancia del domicilio de los Clientes lo permitan.

#### 4. PRECIOS.

Actualmente **QUALTEL** ofrece paquetes empresariales, con las siguientes características:

| PLANES DE INTERNET/TELEFONÍA | DATOS/MINUTOS INCLUIDOS | VELOCIDAD | COSTO MENSUAL | INCLUYE |
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------------|---------|
|------------------------------|-------------------------|-----------|---------------|---------|

*Los servicios son pre-pagados, no requerimos un contrato forzoso.*

Los precios establecidos incluyen el Impuesto al Valor Agregado y están expresados en Moneda Nacional, y deberán ser cubiertos por los Clientes de manera mensual en el esquema de “pospago”, es decir, una vez concluido el período de 30 días de servicio, tendrán los Clientes 10 días para realizar el pago correspondiente.

El pago de los servicios podrá realizarse en las instalaciones de **QUALTEL**, o en la institución bancaria correspondiente, y se podrá realizar en efectivo, tarjeta de crédito o débito, o en su caso, transferencia bancaria.

#### 5. INSTALACIÓN.

Previo a la celebración del contrato de prestación de servicios con los Clientes, **QUALTEL** revisará la factibilidad técnica y capacidad de cobertura para la instalación del servicio en el negocio de los Clientes.

**QUALTEL** cobrará a los Clientes por la instalación de los servicios, de acuerdo con las condiciones técnicas y de ubicación, así como los equipos que se requieran para cubrir sus necesidades. El pago se realizará en una sola exhibición.

Los equipos que se instalen para la prestación del servicio se entregarán al Cliente mediante un contrato de comodato.



## 6. FACTURACIÓN.

QUALTEL generará y enviará vía correo electrónico a los Clientes la factura de los servicios, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y con las características fiscales correspondientes. En caso de que el Cliente lo solicite, se señalará la factura en Dólares.

## 7. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES.

Para cualquier solicitud de cambio de servicio, aclaración, queja, o reporte de fallas, los Clientes se podrán poner en contacto con QUALTEL a través de los medios que se indican:

- **Oficinas:** Francisco Fernandez Treviño, número 475, Colonia Leones, Municipio Monterrey, C.P. 64600, Estado de Nuevo León, México.

- **Teléfono:** Tel: +52 (81) 1409 2795

- **Correo electrónico:** [contacto@qualtel.com.mx](mailto:contacto@qualtel.com.mx)

Los medios de contacto se encontrarán disponibles para los Clientes, las 24 horas del día, los 365 días del año.

En el caso de la solicitud de cambio del servicio, QUALTEL revisará la factibilidad técnica e instalará o adecuará los equipos en un período máximo de 5 días.

Para las aclaraciones y quejas de los Clientes, QUALTEL les dará solución dentro de un período máximo de 48 horas.

Una vez realizado el reporte de fallas del servicio, QUALTEL llevará a cabo las reparaciones correspondientes dentro de un plazo máximo de 48 horas. En caso de que la reparación requiera mayor tiempo, QUALTEL le informará al Cliente.

Los Clientes se podrán inconformar ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de la página de internet [www.soyusuario.ift.org.mx](http://www.soyusuario.ift.org.mx).

## 8. POLÍTICA DE CANCELACIÓN.

El Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio, sin penalización por parte de QUALTEL, sólo se requerirá que el Cliente se encuentre al corriente de sus pagos.

El Cliente deberá devolver el equipo y permitir su desinstalación, en caso de que el equipo se encuentre dañado o no sea entregado en los términos establecidos, el Cliente deberá pagar a QUALTEL el valor del equipo, de acuerdo al monto establecido en el mercado.



## **9. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

**QUALTEL** no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a **QUALTEL**, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones de **QUALTEL**, 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 Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, **QUALTEL** será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en los Servicios ocasionadas directamente por **QUALTEL** y hasta el punto de demarcación que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento del Servicios de **QUALTEL**, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor y/o Cliente las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas en términos del Título de Concesión, así como a bonificar la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar.