

---

# **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

**IDT MÉXICO, S. DE R.L. DE C.V.**

---

El Presente Código de Prácticas Comerciales contiene los procesos comerciales y de Atención a Clientes de los servicios que presta IDT TELECOM MÉXICO, S. de R.L. de C.V. de aquí en adelante denominada como "IDT" o "La Empresa". Este deberá servir como guía tanto para los usuarios como para los empleados de La Empresa en cuanto a los procedimientos de atención a clientes, así como de la atención que se les deberá brindar en caso de preguntas, dudas, aclaraciones, reportes de fallas, cancelaciones, bonificaciones, reembolsos, resolución de controversias, y las obligaciones entre los usuarios y la empresa, entre otros. Un ejemplar de este código estará a disposición del Usuario para su consulta en el portal de Internet de La Empresa. Este documento podrá ser modificado de tiempo en tiempo por la Empresa.

---

# ÍNDICE

1.	ACERCA DE IDT	3
2.	FINALIDAD DEL CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES	3
3.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS	3
4.	USO Y CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS	4
	4.1 Contratación	4
	4.2 Métodos de pago.	4
	4.3 Tarifas y Cargos	5
	4.5 Facturación y pago de cargos	5
5.	CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO	6
6.	NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD	6
7.	ATENCIÓN AL CLIENTE	6
8.	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y REPORTE DE FALLAS	6
9.	BONIFICACIÓN	7
10.	CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS	7

## **1. ACERCA DE IDT**

IDT se constituyó formalmente en México el 15 de septiembre de 2016 bajo la denominación IDT TELECOM MÉXICO, S. de R.L. de C.V., con el objeto de prestar el servicio de telefonía fija a través de voz sobre protocolo de Internet (IP por sus siglas en Inglés).

El 07 de mayo de 2018, IDT recibió de Instituto Federal de Telecomunicaciones un Título de Concesión Única para Uso Comercial para prestar Servicios de Telecomunicaciones, específicamente el servicio de telefonía fija.

IDT es subsidiaria de IDT Corporation, la cual fue fundada en 1990 siendo uno de los líderes mundiales en la prestación de servicios de telecomunicaciones y pionero en el mundo brindando telefonía sobre IP.

IDT ofrece una amplia gama de soluciones de telecomunicaciones de alta calidad incluyendo: voz sobre IP Residencial y Corporativo, con clientes en más de 180 países del mundo.

IDT proporciona al cliente una solución hecha a medida de acuerdo a la problemática y requerimiento del cliente. Nuestro departamento de ingeniería y operaciones analiza y desarrolla propuestas para cada necesidad, teniendo en cuenta el hardware que posee cada cliente.

## **2. FINALIDAD DEL CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

El Presente Código de Prácticas Comerciales contiene los procesos comerciales y de Atención a Clientes de los servicios que presta IDT. Este deberá servir como guía para los usuarios, así como describir de manera clara y concisa: i) la descripción de los servicios que proporciona IDT; ii) los procedimientos de atención a clientes; iii) aplicación de tarifas, facturación y cobranzas; iv) niveles de calidad de los servicios; v) políticas de cancelaciones; vi) resolución de controversias, entre otros.

## **3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS**

Los servicios ofrecidos por IDT se encuentran sujetos a los términos y condiciones establecidos en su título de Concesión Única otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

IDT proporciona a los usuarios el servicio de telefonía fija sobre Internet (el “Servicio”), por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios; a través de líneas telefónicas, las cuales están conectadas a una central de conmutación automática, en donde para establecer la comunicación entre los usuarios no se requiere de la intervención de una operadora.

El Servicio se proporciona a nuestros clientes a través de la siguiente modalidad:

Hosted PBX o PBX Alojado es un servicio de telefonía de voz sobre Protocolo de Internet (“VoIP”) que permite conectar una central telefónica a la Red Telefónica Pública Conmutada (“PSTN” por sus siglas en Inglés) a través de Internet. El Servicio permite realizar y recibir llamadas locales, nacionales e internacionales utilizando la red de Internet. A diferencia de las antiguas líneas análogas, el Servicio utiliza tecnología en la nube para brindar servicios telefónicos y comunicaciones unificadas a clientes que cuentan con gateways o PBX-IP.

Este servicio está destinado a clientes que deseen migrar a la telefonía IP pero que no cuenten con un equipo IP PBX o TDM.

#### **4. USO Y CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS**

El suscriptor y/o cliente, reconoce y acepta que deberá usar el Servicio conforme a las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del Servicio.

En el supuesto de que IDT detecte que el suscriptor y/o cliente está haciendo un mal uso del Servicio contratado, IDT podrá terminar, limitar, suspender el Servicio en términos del contrato marco según corresponda. No obstante lo anterior, el suscriptor y/o cliente deberá pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a IDT por el mal uso de los Servicios.

##### **4.1 CONTRATACIÓN**

El suscriptor y/o cliente podrá contratar el Servicio, a través de los siguientes medios:

- a) De manera presencial en los centros de atención a clientes puestos a disposición del suscriptor y/o cliente por IDT, conforme a lo establecido en el presente Código de Prácticas Comerciales.
- b) De manera electrónica a través de la siguiente página web de IDT
- c)
- d)
- e)
- f)
- 1-
- g)
- h) A través de una llamada telefónica a nuestro Call Center al siguiente número telefónico: 5541614908.

**[Incluir en su caso los documentos que se requieren entregar para firmar el contrato]**

**Para la firma del contrato se requiere:**

- 2- RFC
- 3- Estatuto de la Sociedad
- 4- Asamblea de designación de autoridades y/o poderes que autoricen a la contratación del servicio
- 5- Documento del firmante
- 6-
- 7-

Los términos, condiciones y plazos del Servicio contratados por el suscriptor y/o cliente, se especificarán en el Contrato de Adhesión registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor, mismo que puede ser consultado en la página web de IDT y que deberán suscribir el suscriptor y/o cliente.

#### 4.2 MÉTODOS DE PAGO.

IDT acepta los siguientes métodos de pago para la contratación del Servicio:

- (a) tarjetas de crédito Visa, MasterCard y American Express;
- (b) tarjetas de débito con el logotipo de Visa o MasterCard, y
- (c) Efectivo.

#### 4.3 TARIFAS Y CARGOS.

El suscriptor y/o cliente deberá pagar a IDT como contraprestación por el Servicio la tarifa y/o tarifas, impuestos y otros cargos que se establezcan en el contrato de adhesión registrado ante la Procuraduría Federal de Protección al Consumidor. Las tarifas pagadas por el Servicio no son reembolsables.

Las tarifas y promociones aplicables al Servicio se encuentran disponibles para su consulta en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en el siguiente link [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/), y se encuentran registradas en el Registro Público de Concesiones y en cumplimiento con la ley aplicable. En caso de cambios a los servicios o tarifas publicadas, IDT publicará y registrará tales modificaciones en el mismo sitio.

IDT podrá en cualquier momento y previo registro ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, cambiar las tarifas aplicables al Servicio, conforme a lo establecido en el Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables.

Las llamadas locales y de larga distancia se facturan por segundo y/o minuto completo y el costo dependiendo el plan contratado. El costo de las llamadas no incluidas en el paquete contratado podrá variar dependiendo del destino de la llamada.

#### 4.5 FACTURACIÓN Y PAGO DE CARGOS.

El proceso de facturación es mensual, por lo cual IDT procesará y enviara al suscriptor y/o cliente de manera mensual la factura correspondiente al Servicio, la cual deberá contener el desglose del adeudo total de los conceptos de cada uno de los servicios utilizados, por lo menos 10 días naturales antes de la fecha de pago del Servicio.

En el caso de que IDT omita reflejar algún consumo, cargo o adeudo del suscriptor y/o cliente o que el suscriptor y/o cliente realice consumos excedentes, IDT podrá reflejar

dichos consumos, cargos y adeudos en la factura correspondiente al mes inmediato siguiente, con el propósito de que el suscriptor y/o usuario pueda cubrir dichos montos.

La factura será enviada al domicilio del suscriptor y/o cliente señalada en el Contrato de Adhesión o al correo electrónico señalado por el suscriptor y/o cliente en el mismo, con el fin de que este último realice el pago correspondiente al Servicio conforme a los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Adhesión.

La emisión de las facturas correspondientes al Servicio se realizará en cumplimiento de las normas contables y tributarias vigentes en los Estados Unidos Mexicanos al momento de su emisión y reconocimiento.

En el caso de que el suscriptor y/o cliente acuerde realizar el pago recurrente u automático del Servicio a través de una tarjeta de crédito o débito, IDT cargará el monto total de la tarifa en la tarjeta de pago establecida en la carátula del Contrato de Adhesión.

## **5. CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO**

El suscriptor y/o usuario podrá solicitar el cambio de paquete o servicio, o la modificación del Servicio originalmente contratado, para lo cual se deberá cumplir con lo establecido en el Contrato de Adhesión y siempre y cuando se firme un nuevo contrato de servicios.

El suscriptor y/o usuario deberá pagar a IDT la nueva tarifa del servicio contratada que se especifique en el contrato de servicios. Asimismo, el nuevo contrato será enviado a el suscriptor y/o usuario a través del correo electrónico domicilio proporcionado a IDT.

## **6. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD**

El objetivo de IDT es que el Servicio cumpla con sus expectativas. En ese sentido, IDT proporcionará el Servicio de una manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con todas las disposiciones aplicables y metas de calidad, sujeto a las limitaciones establecidas en este documento y en el Contrato de Adhesión.

[\*\*]

## **7. ATENCIÓN AL CLIENTE**

Los suscriptores y/o usuarios del Servicio pueden ponerse en contacto con el Centro Atención al Cliente de IDT a través de los siguientes medios:

- a) En el centro de atención a clientes de IDT ubicado en Av. Javier Barros sierra 495 Piso 1 – Santa Fe, Ciudad de México, en el horario de 9:00 a 18:00 horas.
- b) Vía telefónica llamando a nuestro call center de atención y soporte en el siguiente número: 541614908, o

c) A través de la siguiente página de soporte: <https://www.soportenet2phoneunlimited.com/>

## **8. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y REPORTE DE FALLAS**

En el supuesto de que existan fallas o interrupciones en la prestación del Servicio, el suscriptor y/o cliente podrá reportarlas vía telefónica llamando a nuestro call center de atención y soporte al cliente en el siguiente número 541614908, o a través de la siguiente página de soporte: <https://www.soportenet2phoneunlimited.com/>.

A partir de que IDT reciba el reporte respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de telefonía fija se procederá a verificar el tipo de falla y con base a este se dictaminará el tiempo para la reparación, la cual no puede exceder las 72 horas siguientes al reporte recibido.

## **9. BONIFICACIÓN**

IDT no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causa de caso fortuito o fuerza mayor o por causas no imputables a IDT. IDT únicamente será responsable cuando por causas imputables a IDT no se preste el Servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, para lo cual, en su caso, dejará de cobrar al suscriptor o cliente la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

IDT, tendrá el derecho de interrumpir el Servicio por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, las instalaciones del suscriptor y/o cliente o al equipo de IDT o de terceros utilizando para la prestación del Servicio. El suscriptor y/o cliente conviene en facilitar a IDT y a sus empleados el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión.

IDT podrá suspender el Servicio sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el suscriptor y/o cliente presente cualquier adeudo a favor de IDT derivado de la prestación del Servicio, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Adhesión.

## **10. CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS**

El suscriptor y/o usuario podrá solicitar a IDT dar por terminado el Servicio en cualquier momento, a través del servicio de atención a clientes, para lo cual deberá dar cumplimiento a lo establecido en el Contrato de Adhesión correspondiente al Servicio.