

Código de Prácticas Comerciales **Vialterna Comunicaciones, S.A. de C.V.**

El presente Código de Prácticas Comerciales establece los principios, criterios y lineamientos que rigen la relación entre Vialterna y sus clientes, con el propósito de garantizar transparencia en la prestación de los servicios.

1. Objeto

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

Este Código de Prácticas Comerciales será consultable por los clientes de Vialterna en la página web www.vialterna.com

2. Servicios que presta Vialterna

Vialterna ofrece a sus clientes servicios hechos a la medida, orientados a cubrir las necesidades específicas de cada negocio o proyecto.

2.1 Descripción de los Servicios

Vialterna ofrece diversos servicios orientados a la provisión de conectividad, transmisión de datos y soluciones tecnológicas, los cuales podrán incluir, de manera enunciativa mas no limitativa, servicios de interconexión de redes, integración de tecnologías, así como soluciones basadas en dispositivos y plataformas digitales.

Dichos servicios se proporcionan conforme a las características, alcances y condiciones específicas que se establezcan en el contrato correspondiente.

Para mayor detalle consulta www.vialterna.com/servicios/

3. Contratación de Servicios

La prestación de los servicios se formaliza mediante la celebración de un contrato entre el cliente y Vialterna, el cual podrá suscribirse por medios físicos o electrónicos, conforme a la normativa aplicable. Dicho contrato establece los términos y condiciones bajo los cuales se brindan los servicios y contiene, al menos, la siguiente información:

- Alcance y características del servicio contratado.
- Condiciones comerciales, incluyendo contraprestaciones, formas de pago y, en su caso, cargos adicionales.
- Derechos y obligaciones de las partes.
- Procedimientos para la atención de consultas, quejas y aclaraciones.
- Mecanismos para la solución de controversias.
- Datos de identificación y contacto del proveedor.

4. Formas y Tiempos de Medición

La forma de medición, facturación y los cargos aplicables a los servicios se establecerán en la Solicitud de Servicios correspondiente, la cual forma parte integrante del Contrato Marco de Prestación de Servicios.

En la carátula del contrato se especificarán las características del servicio contratado por el cliente, así como los elementos necesarios para su medición, los cuales se determinarán conforme al uso, consumo o esquema aplicable al servicio de que se trate.

4.1 Procedimiento de Facturación y Cobranza

Vialterna emitirá las facturas de manera periódica, y el cliente deberá realizar el pago correspondiente dentro del plazo establecido a partir de la recepción de la factura.

Los precios y cargos se presentan para su pago en la factura en moneda nacional.

Los impuestos que se generen por la prestación del servicio se identifican en forma separada de los cargos por servicio.

5. Niveles y Compromisos de Calidad que se Ofrecen en cada uno de los Servicios:

Vialterna prestará sus servicios conforme a los parámetros de calidad establecidos por la Comisión Reguladora de Telecomunicaciones de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al cliente la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

Vialterna 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.

6. Atención a Clientes

Vialterna pone a disposición de los clientes los siguientes canales de atención gratuitos:

- Teléfono: [55 2120 7037](tel:5521207037)
- WhatsApp: [55 8062 6884](tel:5580626884)
- Correo electrónico: atencionclientes@vialterna.com
- Soporte: soporte@vialterna.com
- Sitio web: <https://vialterna.com/contacto/>
- Domicilio: Montes Urales 720, Lomas de Chapultepec, Delegación Miguel Hidalgo, C.P. 11000, de lunes a viernes en un horario de 9:00 a 18:00 hrs.

7. Suspensión, Terminación y Cancelación del Servicio

La suspensión temporal o definitiva del servicio se llevará a cabo:

- A solicitud del cliente.
- Por falta de pago correspondiente dentro del plazo 3 meses.
- Por incumplimiento de los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión registrado ante PROFECO.
- Por la actualización de ilícitos, delitos o cuando así sea señalado por resolución u orden judicial o administrativa.
- Por mandamiento de una autoridad competente.

En todos los casos, se notificará al cliente conforme a lo establecido por la regulación aplicable.

7.1 Cancelación:

Los clientes podrán solicitar la cancelación del servicio conforme a los términos, condiciones y procedimientos establecidos en el contrato aplicable, debiendo notificar a Vialterna a través de los medios físicos, electrónicos o digitales que éste tenga habilitados para tal efecto.

La cancelación del servicio no exime al cliente de cubrir los adeudos generados por los servicios efectivamente recibidos, así como cualquier otro cargo aplicable conforme a lo pactado.

8. Protección de Datos Personales

Vialterna se compromete a proteger los datos personales de sus clientes de conformidad con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento.

Se cuenta con un Aviso de Privacidad disponible para su consulta en el sitio web: www.vialterna.com/legal/#aviso-privacidad

9. Mecanismos de Queja y Reclamación

El cliente podrá presentar reclamaciones o aclaraciones relacionadas con la facturación o con los servicios prestados, a través del área de atención a clientes, mediante los medios de contacto señalados en la factura o en los canales oficiales habilitados por Vialterna.

Las reclamaciones o aclaraciones podrán realizarse por medios telefónicos o a través de los canales de atención disponibles; no obstante, el proveedor podrá solicitar su confirmación por escrito cuando resulte necesario para su adecuada atención y seguimiento. Todas las gestiones se atenderán en idioma español.

El proveedor dará atención y seguimiento a las reclamaciones conforme a la normativa aplicable.

En caso de no recibir respuesta o ésta resulta insatisfactoria, PROFECO será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la

interpretación o cumplimiento del contrato. En caso de subsistir controversias nos sometemos a la jurisdicción de los tribunales competentes, renunciando a cualquier otra jurisdicción, por razón de nuestros domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.

10. Revisión y Actualización del Código

Este Código será revisado y actualizado de manera periódica o en caso de reformas normativas. Su versión vigente estará disponible permanentemente en el sitio web oficial de Vialterna.

Versión: 1.0

Vialterna Comunicaciones, S.A. de C.V.