



## **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

**TELTAN TELECOMUNICACIONES S. DE R.L. DE C.V.**

**ÍNDICE:**

- 1. OBJETIVO**
- 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA TELTAN TELECOMUNICACIONES**
  - 2.1.1 INTERNET;**
- 3. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS;**
  - 3.1 INTERNET;**
  - 3.2 PROCEDIMIENTO DE COBRANZA**
- 4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA;**
- 5. ATENCIÓN AL CLIENTE**
- 6. PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES;**
- 7. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO;**
- 8. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS**
  - 8.1 SUSPENSIÓN**
  - 8.2 CANCELACIÓN**

## **1. OBJETIVO**

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los Clientes de Teltan Telecomunicaciones S. de R.L. de C.V. (en adelante "TELTAN TELECOMUNICACIONES") las políticas y procedimientos aplicados para la prestación del servicio de Internet.

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los Clientes de Teltan Telecomunicaciones en las instalaciones ubicadas en CALLE JOSEFA NEGRETE NO. 590, COL. GRACIANO SANCHEZ, CP: 78360, SAN LUIS POTOSI, SAN LUIS POTOSI, MEXICO, en un horario de 8:00am a 6:00pm de Lunes a Viernes. Asimismo, podrá ser consultado en la página [www.teltan.com.mx](http://www.teltan.com.mx)

## **2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

"Teltan Telecomunicaciones" presta el servicio de Internet, en virtud de la Concesión de Red Pública de Telecomunicaciones que le fue otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 26 de Febrero de 2019.

### **2.1.1 INTERNET**

"Teltan Telecomunicaciones" presta los servicios de acceso a internet a través de microondas y fibra óptica con diversas capacidades de ancho de banda que pueden variar desde 3 Mbps hasta 20 Mbps o mayores, de acuerdo a las necesidades del cliente.

## **3. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS**

La forma de facturación de "Teltan Telecomunicaciones" y los cargos aplicables se estipulan en la Solicitud de Servicios correspondiente que se suscriba entre las partes al firmar el Contrato Marco de Prestación de Servicios, mismos que se encuentran registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones con fecha 07 de Octubre de 2019 con número de registro 571-2019. Los cargos podrán consistir en:

- a) Cargo por instalación ó Habilitación (No recurrente)
- b) Cargo mensual por uso Recurrente o Renta Mensual del servicio
- c) Cargo por evento (cuando corresponda)
- d) Cargo por solicitudes de servicio por urgencia (cuando corresponda)

### **3.1 INTERNET**

<b>Servicio</b>	<b>Velocidad</b>
PAQUETE 1	HASTA 5 Mbps
PAQUETE 2	HASTA 10 Mbps
PAQUETE 3	HASTA 20 Mbps
PAQUETE ZR 3	HASTA 3 Mbps
PAQUETE ZR 5	HASTA 5 Mbps
PAQUETE ZR 10	HASTA 10 Mbps
PAQUETE ZORDDA	HASTA 3 Mbps
PAQUETE RURAL	HASTA 3 Mbps

### **3.2 PROCEDIMIENTO DE COBRANZA**

El cobro por los servicios que presta Teltan Telecomunicaciones se realizará de manera mensual, teniendo como inicio el periodo definido en el contrato y conteniendo en el desglose de la factura la totalidad de los servicios contratados, así como los impuestos y gravámenes aplicables.

Teltan Telecomunicaciones podrá enviar copia de dicha factura mediante correo electrónico para constancia del cliente o vía correoordinario.

#### **4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS:**

Teltan Telecomunicaciones prestará el servicio de Internet conforme a los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal 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.

#### **5. ATENCIÓN AL CLIENTE**

- Teléfono 444 831 14 33
- En whatsapp para soporte técnico al número 4444456954 y para pagos 4444456963; disponible los 7 días de la semana, las 24 horas del día.
- Correo Electrónico Para Soporte técnico las 24 hrs del día: [atencionclientes@teltan.com.mx](mailto:atencionclientes@teltan.com.mx)
- Vía internet las 24 hrs del día: [www.teltan.com.mx](http://www.teltan.com.mx)
- Calle Josefa Negrete No. 590, Col. Graciano Sánchez, CP: 78360, San Luis Potosí, San Luis Potosí, México.

#### **6. PLAZO DE PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES**

Para cualquier aclaración, queja o reparación de los servicios prestados por "Teltan Telecomunicaciones" los usuarios deberán comunicarse a los puntos de contacto indicados en el punto 5, "Teltan Telecomunicaciones" dará respuesta a las consultas, aclaraciones y quejas que se reciban por estos medios en un plazo no mayor a 15 días hábiles.

#### **7. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO**

En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio de paquete o servicio, "Teltan Telecomunicaciones" informará al Cliente a través de su página web y/o por medio de un correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Además, "Teltan Telecomunicaciones" pondrá a disposición del Cliente a través de la página web el contrato modificado para su consulta y entregará al Cliente, por medio de correo electrónico, el comprobante correspondiente a dicho cambio. En caso de que el Cliente no esté de acuerdo con los cambios, tiene el derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna, conectándose a través de los medios de contacto indicados en el punto 5 y si es el caso, solicitar el reembolso del saldo a favor o el derecho a usarlo hasta que dicho saldo se termine.

En caso de que el suscriptor decida realizar algún cambio en los servicios contratados este recibirá un comprobante por la contratación o en su caso baja del servicio que decida modificar vía correo electrónico.

#### **8. POLÍTICA DE CANCELACIÓN DE SERVICIOS**

##### **8.1 SUSPENSIÓN**

El retraso superior a 15 (quince) días en el pago de cualquier factura facultará a "Teltan Telecomunicaciones" a suspender los servicios y dar por terminado el Contrato, sin perjuicio de exigir al Cliente la adecuada compensación por daños y perjuicios.

##### **8.2 CANCELACIÓN**

En caso de que el Cliente quiera dar por terminada la relación con "Teltan Telecomunicaciones" deberá notificarlo por escrito con 15 (quince) días de anticipación, a fin de que puedan ser retirados los equipos que en su caso hubiere instalado "Teltan Telecomunicaciones"