



CÓDIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

Este documento es una guía para nuestros clientes con la finalidad de conocer a detalle los Servicios de Next Telekom S.A.P.I. de C.V. ofrece y comercializa bajo el nombre comercial Ubix, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con dichos servicios.

DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS

Ubix Satelital

Ubix ofrece los servicios de acceso a internet satelital empresarial de banda ancha a sus clientes con base en distintos planes empresariales con velocidades mínimas garantizadas de subida y de bajada. Estos servicios se encuentran debidamente registrados y validados por las Autoridades.

Nuestros planes de internet satelital son una herramienta para el desarrollo de su negocio y están enfocadas en:

- Clientes empresariales en donde otros carriers de servicios de telecomunicaciones no pueden llegar o están subatendidos.
- Empresas en donde no cuenten con un buen servicio de conectividad de datos y/o busquen un servicio de redundancia para sus data centers.

Nuestra tecnología permite que el servicio ofrezca una alta velocidad de navegación, en la banda Ka, con los más altos estándares de soporte para cualquier zona del país, conectando y mejorando la comunicación entre las empresas.

Nuestros planes incluyen:

- + Equipo Satelital
- + IP Persistente
- + Mantenimiento
- + Soporte técnico telefónico 24/7

Ubix Móvil

El Servicio de **Ubix Móvil** incluye datos con acceso a internet con conexiones de redes 2G, 3G y 4.5G LTE de acuerdo con la zona de cobertura en la República Mexicana, servicio de voz para llamadas telefónicas y envío y recepción de mensajes de texto (SMS) disponible para clientes empresariales (empresas y corporativos), así como profesionistas y ejecutivos.

Nuestros planes son una herramienta para el desarrollo de su profesión o negocio y se diseñan con base en las necesidades de los clientes, integrando herramientas empresariales de trabajo, control, monitoreo y seguridad.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS RELACIONADOS CON FORMAS, TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA.

Nuestros planes de renta se registran en periodos mensuales y se facturaran y cobraran con base en las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicio específico celebrado con el cliente.

El pago podrá realizarse mediante transferencia bancaria, cheque, cargo automático a tarjeta de crédito o debito, entre otros autorizados por Ubix y en las cuentas bancarias que se habiliten para ello.

Ubix dará a conocer al cliente los métodos de pago y los datos correspondientes al momento de contratar el servicio o en su caso podrán ser consultados en cualquier momento llamando a los teléfonos de servicio al cliente.

NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD.

Ubix prestara el servicio de manera continua, uniforme, regular y eficiente con base en el plan tarifario que el Cliente haya contratado, de acuerdo con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT.

A) DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SATELITAL

- Tasa de transmisión de datos promedio de descarga: 12 Mbps
- Tasa de transmisión de datos promedio de carga: 3Mbps
- Latencia promedio: 690ms
- Proporción de paquetes perdidos: 0.8%



CÓDIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

B) DE LAS FALLAS

- Proporción de reporte de fallas: < 3.5%
- Proporción de reparación de fallas en un día >85%
- Proporción de reparación de fallas en tres días >97%
- Tiempo promedio de reparación del servicio fijo Satelital: 72 horas hábiles

CONTACTO

Ubix pone a disposición de sus clientes los siguientes medios de contacto:

LINEAS DE SERVICIO AL CLIENTE

Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00am a 6:30pm

MTY +52 (81) 80 30 UBIX

MEX 01 800 800 UBIX

USA +1 (844) 900 UBIX

CORREO ELECTRONICO

contacto@ubix.mx

SOPORTE TECNICO Y ATENCION A QUEJAS

Acceso a nuestro portal de soporte técnico 24 horas para generación y seguimiento a sus tickets de servicio:

<https://soporte.ubix.com.mx/portal>

PROCEDIMIENTOS Y SOLUCION DE ACLARACIONES, QUEJAS, REPARACIONES Y BONIFICACIONES

El cliente deberá comunicar y/o solicitar a Ubix, las aclaraciones, quejas, solicitud de reparación por falla o interrupciones del servicio por los medios de contacto proporcionados para ello:

CORREO ELECTRONICO

contacto@ubix.mx

LINEAS DE SERVICIO AL CLIENTE

Horarios de atención: lunes a viernes de 9:00am a 6:30pm

MTY +52 (81) 80 30 UBIX

MEX 01 800 800 UBIX

USA +1 (844) 900 UBIX

Ubix deberá atender las solicitudes en un periodo no mayor a 24 horas una vez recibida la notificación por parte del cliente. En caso de que EL SERVICIO no se preste en la forma y términos convenidos o implícitos en la publicidad, o no se preste o proporcione por causa imputables a Ubix, éste debe compensar al Cliente la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete de telecomunicaciones que se dejó de prestar, y como bonificación un 20% del monto del periodo de afectación en la prestación de EL SERVICIO. Dicha compensación y bonificación se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura.

A partir de que Ubix reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el SERVICIO 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 24 horas siguientes al reporte recibido.

Tratándose de cargos o cobros indebidos realizados por Ubix los mismos deberán ser reembolsados en un plazo no mayor, a 5 (cinco) días hábiles siguientes a la reclamación correspondiente, además de bonificar al menos el 20% del monto del cobro realizado indebidamente.



CAMBIOS DE PLANES O CONTRATOS

El Cliente y Ubix no podrán modificar las condiciones de plan y/o plazos establecidos en el contrato de Adhesión firmado por las partes. El Contrato de Adhesión solo se podrá cambiar a otro por acuerdo de las partes, y el consentimiento podrá otorgarse por medios electrónicos.

EL SUSCRIPTOR podrá solicitar en cualquier momento los cambios de paquetes de su elección, sujeto a las siguientes reglas:

1. Deberá notificar ya sea por teléfono o por escrito, su deseo de cambiar de paquete.
2. El cambio de un paquete que implique un aumento en la renta mensual no causará costo alguno. Por el contrario, el cambio de un paquete que implique una disminución de la renta mensual tendrá un cargo debido a los costos de amortización de equipos, el cual será hecho del conocimiento de EL SUSCRIPTOR al momento de solicitar dicho cambio. Lo anterior estará sujeto a la disponibilidad existente y tarifas de Ubix.

POLITICA DE CANCELACION DE LOS SERVICIOS

La vigencia del contrato es obligatoria para ambas partes durante el plazo de permanencia forzoso.

La terminación por cumplimiento del plazo de permanencia del presente contrato surtirá efectos en la fecha de corte del último mes del SERVICIO. Al término de la vigencia obligatoria del presente contrato tendrá una vigencia indefinida.

Cualquiera de las partes puede cancelar el presente contrato anticipadamente al plazo de permanencia forzoso pagando a la otra parte la penalización establecida en el contrato de servicios.

PROCEDIMIENTO DE CANCELACION

1. El representante Legal o titular del contrato deberá solicitar por escrito por correo electrónico a contacto@ubix.mx la cancelación del servicio ya sea por termino de contrato o terminación anticipada.
2. Acreditar su personalidad mediante poderes e identificación.
3. Recibir confirmación de cancelación.

DURACION DEL PROCEDIMIENTO DE CANCELACION Y TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA

La cancelación surtirá efectos a partir del día hábil siguiente de acreditar la personalidad del solicitante.

Una vez recibido el correo Ubix responderá en un periodo no mayor a 24 horas.

Independientemente de lo anterior, la cancelación del contrato no exime a EL SUSCRIPTOR del pago de las cantidades adeudadas por el SERVICIO utilizado.

HORARIOS Y DIAS DE ATENCION PARA LA CANCELACION DE LOS SERVICIOS

Los tramites de cancelación de los servicios se ejecutarán en el horario de atención a clientes de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:30 p.m.