



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

YUVOX, S.A. DE C.V.

Este documento es una guía para nuestros usuario y posibles usuarios para que conozcan a detalle los servicios fijos de internet y telefonía que el concesionario YUVOX, S.A. DE C.V. ofrece, así como los derechos y obligaciones a cargo de las partes contratantes en relación con los mencionados servicios.

I. OBJETIVO	3
II. DEFINICIONES	3
III. SERVICIOS	5
IV. SERVICIOS ADICIONALES	6
• Paquetes de los Servicios:	6
• Cobertura de los Servicios:	6
V. FORMAS Y TIEMPO DE MEDICIÓN, TASACIÓN, PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y FACTURACIÓN	7
VI. INTERRUPCIÓN, BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES DE LOS SERVICIOS	8
VII. POLÍTICAS DE USO DE LOS SERVICIOS	9
• Política de Uso del Servicio de Internet	9
• Política de Uso del Servicio de Telefonía Fija	10
VIII. POLÍTICAS DE PRECIOS Y TARIFAS	12
XI. 1213	
• Instalación de los Servicios	14
• Procedimiento de Instalación.	15
X. EQUIPOS	15
XI. PUNTOS DE CONTACTO	17
XII. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTAS, DUDAS, RECLAMACIONES, ACLARACIONES Y QUEJAS	18
XIII. CAMBIO DE DOMICILIO.	19
XIV. SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS	19
• Suspensión de los Servicios	19
• Reconexión	20
• Terminación anticipada	20
• Terminación de los Servicios por parte del Usuario	20
• Política de cancelación de los Servicios	21
XV. CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO	22
XVI. CALIDAD DEL SERVICIO	23
XVII. MEDIOS Y HORARIO DE ATENCIÓN	23
XVIII. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS	23

I. OBJETIVO.

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales que se pone a disposición de nuestros usuario respecto a la prestación de los servicios de internet fijo y telefonía fija, la aplicación de políticas tarifarias, el procedimiento de contrataciones, de la interrupción de los servicios, del procedimiento de cancelaciones, de las formas de pago y los medios de Atención a Clientes para facturación, pagos, quejas, resolución de disputas y solicitudes de servicio técnico.

II. DEFINICIONES.

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

Banda Ancha.	Acceso de alta capacidad que permite ofrecer diversos servicios convergentes a través de infraestructura de red fiable, con independencia de las tecnologías empleadas, cuyos parámetros serán actualizados por el Instituto periódicamente.
<i>Best Effort</i>	Se refiere a una modalidad de entrega del servicio de Internet Fijo donde, debido a los factores externos o propios del concesionario mayorista que pueden afectar las condiciones ideales de operación de una red, el servicio se entrega empleando la totalidad de los recursos disponibles.
Carátula	Documento que forma parte del Contrato de Servicios, aprobado por la Profeco, en el cual quedan asentados los términos y condiciones elegidos y aceptados individualmente por el Usuario.
Centro de Atención	Es el lugar físico a través del cual Yuvox realiza habitual o periódicamente actos relacionados con la prestación de los de los Servicios y/o atención a los Usuarios. El usuario puede acudir presencialmente, comunicarse a través de los números telefónicos: 222 885 5000 y 442 454 3000 o enviar un correo a la dirección: soporte@yuvox.net, donde: (i) Se brinda información sobre los paquetes de los Servicios y los servicios adicionales, así como sus condiciones comerciales y cobertura. (ii) Se reciben y atienden quejas, sugerencias y/o se brinda soporte técnico básico, para mayor información favor de consultar el apartado del Procedimiento para la recepción de consultas, dudas, reclamaciones, aclaraciones y quejas de este documento. (iii) Se atiende a personas físicas y/o morales que quieran contratar los Servicios. (iv) Se solicita la facturación electrónica, entre otras funciones.

CRT	Comisión Reguladora de Telecomunicaciones
Concesionario	Titular de la Concesión con número de folio FET099187CO-518654 . En lo subsecuente será referido como Yuvox .
Contrato de Servicios	Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación de los Servicios ofrecidos por Yuvox . El contrato estará previamente aprobado por la PROFECO e inscritos ante la CRT, por lo que en ningún momento serán negociables los términos y condiciones establecidos en el contrato.
Equipo Terminal	Conjunto de equipos de telecomunicaciones necesarios para que Yuvox entregue al Usuario los Servicios. Las características técnicas, modelos, marcas y costo de estos elementos se fijan en la Orden de Instalación.
Homologación.	Acto por el cual la CRT reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo o aparato destinado a telecomunicaciones o radiodifusión, satisface las normas o disposiciones técnicas aplicables.
Imposibilidad técnica.	Se refiere al hecho de que, por razones técnicas, de seguridad y/o de cobertura, el personal del área técnica no puede completar el proceso de instalación y entrega de los Servicios al Usuario.
Internet	Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única.
Mensualidad Fijas por Adelantado	Es el esquema de pago de los Servicios, es decir, se van a pagar los Servicios de manera previa a utilizarlo. Dicho esquema va a operar bajo los términos y condiciones del pospago exceptuando el momento de pago de los Servicios.
Orden de Instalación	Documento que contiene los datos del titular de los Servicios y la dirección del Usuario en donde se instalarán los Servicios, los productos y el(los) Equipo(s) Terminal(es).
Paquete de Servicio	Cada una de las diferentes modalidades de prestación de los Servicios que están disponibles para los usuarios, conforme a las características técnicas y operativas de Yuvox y para los cuales se fijarán tarifas diferenciadas conforme a las funcionalidades o capacidades ofrecidas en cada uno.
Página Web	Es el portal de Yuvox en la que se encuentra la información general de los Servicios, comunicados, requerimientos legales; en general, es un medio de contacto de Yuvox con sus Usuarios. La página web es: https://yuvox.net/ .
PROFECO	La Procuraduría Federal del Consumidor.
Servicios	Se refiere a los servicios públicos de telecomunicaciones de internet fijo y telefonía fija, los cuales pueden prestarse de forma individual o de forma empaquetada, dependiendo de las condiciones comerciales de Yuvox , los

	cuales se prestan de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante la CRT.
Tarifas	Emolumento periódico, registrado ante la CRT, que el Usuario deberá pagar bajo el esquema de pago establecido por el Concesionario. El importe corresponderá a las tarifas registradas ante la CRT.
Telecomunicaciones	Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión.
Título de Concesión	La otorgada por el extinto Instituto Federal de Telecomunicaciones -hoy Comisión Reguladora de Telecomunicaciones- e inscrita en el Registro Público de Concesiones bajo el folio FET099187CO-518654 .
Usuario	Persona física o moral que suscribe el Contrato de Servicios, previamente aprobado por la PROFECO, y a quien se le prestarán los Servicios.

III. SERVICIOS

Yuvox es un concesionario que presta a sus Usuarios los Servicios mediante distintos paquetes que incluyen diferentes beneficios y anchos de banda de subida y bajada, bajo las siguientes modalidades:

Mercado	Esquema de pago
Residencial	Mensualidades Fijas por Adelantado.
Empresarial/Negocio	

Yuvox prestará los Servicios a todo aquel que lo solicite de conformidad con lo autorizado en el Contrato de Servicios, las 24 horas del día, los 365 días del año, en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los índices y parámetros de calidad que establezca la CRT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca la CRT.

Asimismo, **Yuvox** tiene la facultad de dar por terminado el Contrato de Servicios sí, conforme a dicho instrumento y/o las demás Disposiciones Aplicables, se constata que el Usuario está dando a los Servicios un uso diverso al contratado o con fines de lucro o de especulación comercial.

Yuvox será el único responsable frente al Usuario de la prestación de los Servicios, así como de los bienes o servicios adicionales contratados; no discriminará al Usuario por su origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condición de salud, religión, opiniones,

preferencias sexuales, estado civil o por cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Yuvox respetará el derecho del Usuario a la manifestación de las ideas, el acceso a la información y a buscar, recibir y difundir información e ideas en los términos que establezca la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y las Disposiciones Aplicables.

IV. SERVICIOS ADICIONALES

Yuvox puede ofrecer servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados, siempre y cuando sea acordado entre las partes y el Usuario lo solicite y autorice a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

Yuvox deberá requerir el consentimiento previo del Usuario para el cobro de servicios adicionales a los originalmente contratados, a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier tecnología que lo permita.

En ese contexto, **Yuvox** contará con la opción de ofrecer al Usuario cada servicio adicional o producto por separado, debiendo dar a conocer el precio previamente a su contratación, asimismo, puede ofrecer paquetes que incluyan los servicios y/o productos que considere convenientes, siempre y cuando tenga el consentimiento expreso del Usuario para tal efecto; sin embargo, no puede obligar al Usuario a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación de los Servicios.

El Usuario puede cancelar los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados en cualquier momento, por los medios señalados en la Carátula, para lo cual **Yuvox** tiene un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los Servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales a los Servicios originalmente contratados no exime al Usuario del pago de las cantidades adeudadas por los servicios adicionales utilizados.

- **Paquetes de los Servicios:**

Los paquetes de los Servicios y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en nuestra Página Web y, adicionalmente, podrán ser consultadas en el Visor de Tarifas de la CRT, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

- **Cobertura de los Servicios:**

Yuvox sólo podrá prestar los Servicios en las poblaciones en las que cuente con capacidad y que tenga registradas ante la CRT, cumpliendo con la legislación aplicable y en los términos que se establecen en el Contrato de Servicios.

El Usuario podrá consultar la cobertura de **Yuvox** en la Página Web.

V. FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN, PROCEDIMIENTO DE COBRANZA Y FACTURACIÓN.

Yuvox cuenta con un software para la cobranza, facturación y monitoreo constante durante las 24 horas del día de los Servicios, con el cual se concentra y se monitorea diversa información utilizando el protocolo SNMP, por ejemplo, uptime de cada Usuario, tiempo de falla, parámetros de configuración de cada uno de los equipos terminales, así como la gestión y el monitoreo de las conexiones con el concesionario mayorista.

Yuvox presta los Servicios bajo la modalidad de mensualidad fijas por adelantado, en ese entendido, **Yuvox** cuenta con una fecha de pago, el Usuario podrá realizar el pago de sus Servicios del 1er día de cada mes. En caso de que el Usuario no realice el pago dentro del plazo de 5 días posteriores a la fecha límite de pago, **Yuvox** suspenderá los Servicios al día 7, notificando previamente el Usuario por medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier nueva tecnología que lo permita, esto último siempre y cuando el usuario de su autorización expresa.

Yuvox entregará mensualmente en el domicilio del Usuario, con al menos 10 días naturales antes del periodo establecido para realizar el pago de los Servicios, un recibo de pago el cual contendrá de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios y de los servicios adicionales que en su caso se hayan contratado.

El Usuario podrá pactar con **Yuvox** para que, en sustitución de la obligación referida en el párrafo anterior, puede consultar el citado estado de cuenta y/o factura, a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita.

Yuvox enviará recordatorios por mensaje de texto SMS y a través de correo electrónico con los cuales se le indicará al Usuario que se ha generado el recibo de pago correspondiente, la fecha límite de pago y la fecha en la que, en caso de no haber realizado el pago correspondiente, comienza la suspensión de los Servicios.

En caso de que el Usuario solicite se emita a su favor la factura correspondiente, **Yuvox** utilizará los datos que para tales efectos proporcione el Usuario. El usuario podrá solicitar su factura a través de cualquier de los medios de contacto habilitados por **Yuvox**.

El Usuario podrá pactar con **Yuvox** para que este pueda enviarle el recibo y/o la factura a través de cualquier medio físico o electrónico o digital o de cualquier otra tecnología que lo permita.

Si el usuario no realiza el pago en la fecha límite señalada o dentro del plazo de gracia que otorga **Yuvox**, entrará en proceso de cobranza, por lo cual se notificará semanalmente, vía telefónica y por correo electrónico, el adeudo pendiente.

El hecho que el Usuario, por alguna causa ajena a **Yuvox**, no reciba el recibo correspondiente, no lo exime de la obligación de pago puntual de los Servicios, así como del pago por los servicios adicionales que haya contratado.

VI. INTERRUPCIÓN, BONIFICACIONES Y COMPENSACIONES DE LOS SERVICIOS

Yuvox deberá bonificar y/o compensar en los siguientes casos:

- I. Cuando por causas atribuibles a **Yuvox** no se presten los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en su publicidad de este, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la CRT, **Yuvox** deberá compensar al Usuario la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar, y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación de los Servicios;
- II. Cuando la interrupción de los Servicios sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario, **Yuvox** hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejaron de prestar los Servicios contratados, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, **Yuvox** deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación;
- III. Cuando se interrumpan los Servicios por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación de este, esta no podrá afectar los Servicios por más de 72 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Usuario; en este caso, **Yuvox** dejará de cobrar al Usuario la parte proporcional del precio de los Servicios que se dejaron de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó y;
- IV. Cuando **Yuvox** realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

Yuvox realizará, a más tardar en la siguiente fecha de corte, a partir de que se actualice algunos de supuestos anteriores, la bonificación y/o compensación. Asimismo, la bonificación y/o compensación se efectuará por los medios que pacten **Yuvox** y el Usuario.

El Usuario se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables el(los) Equipo(s) Terminal(es), por lo que cualquier modificación o alteración a(los) mismo(s) que represente un riesgo para el uso de los Servicios, será cobrado al Usuario tal y como marca el Contrato de Servicios y en la tarifa correspondiente al paquete contratado por el Usuario.

Yuvox tendrá el derecho de interrumpir los Servicios por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, o al Equipo Terminal proporcionado por **Yuvox** para la prestación de los Servicios.

El Usuario conviene en facilitar a **Yuvox** el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. **Yuvox** procurará programar dichas actividades en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad de los Usuarios.

Yuvox se reserva el derecho de iniciar y/u objetar el inicio de labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración mencionados, si el personal técnico de **Yuvox** determina que

existe algún riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del equipo, debido a la inseguridad en el acceso o inseguridad en las mismas instalaciones, por lo que dicha situación la hará del conocimiento del Usuario, sin perjuicio de que cuando las causas que dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, **Yuvox** iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan.

Yuvox podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Usuario presente cualquier adeudo a favor de **Yuvox** derivado de la prestación del Servicio, de conformidad con lo establecido en el Contrato de Servicios correspondiente.

VII. POLÍTICAS DE USO DE LOS SERVICIOS

- **Política de uso del Servicio de Internet**

Es responsabilidad del Usuario aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet.

La información que circula por Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor y propiedad Intelectual, por lo que el Usuario será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

En este sentido, **Yuvox**:

- a. No se hace responsable de las medidas legales, técnicas o comerciales que terceros apliquen para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.
- b. No se hace responsable de la calidad de la información o contenidos, integridad de las aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio.
- c. No será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Usuario por el uso que éste le dé al Servicio

Al utilizar el Servicio de **Yuvox**, el Usuario acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

Yuvox presta los paquetes del Servicio bajo la tecnología de fibra óptica.

El Usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para uso residencial o comercial, es decir, a utilizar el Servicio conforme al consumo de un sólo hogar o comercio/negocio/empresa sin fines de lucro. Asimismo, el Usuario deberá utilizar el Servicio únicamente en el domicilio en donde se efectuó la instalación, señalado en la carátula del Contrato de Servicios que haya firmado, o aquel a donde se traslade el Servicio, en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio del Servicio.

Yuvox presta el Servicio con base en varios paquetes de diversas velocidades de subida y bajada (carga y descarga) ofertada y mínima garantizada, las cuales pueden consultarse en la Página Web y en el Visor de Tarifas de la CRT, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

Al contratar cualquier de los paquetes del Servicio, el Usuario podrá navegar en internet y no se le aplicará un límite de descarga o umbral de navegación.

Las velocidades de subida y bajada (carga y descarga) ofertadas de cada paquete, serán las mismas debido a que el Servicio es simétrico con entrega de mejor esfuerzo (Best Effort, por sus siglas en inglés). Dichas velocidades corresponden a la velocidad máxima de transferencia de datos alcanzable (Mbps) por el Usuario. Para navegar a la velocidad máxima de transferencia de datos se recomienda conectarse vía alámbrica al módem utilizando un cable ethernet.

El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender el Servicio contratado, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero sin la debida autorización de **Yuvox** y de la CRT.

Asimismo, el Usuario acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del Servicio de **Yuvox**. En todo momento el Usuario será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el Contrato de Servicios que rige el plan que contratado. Las actividades que se realicen a hacer uso del Servicio no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red de **Yuvox**.

En caso de que **Yuvox** detecte, de conformidad con sus sistemas y procesos, tomando en cuenta, entre otros factores, el uso promedio y razonable del Servicio de sus Usuarios residenciales, que el Servicio contratado infrinja cualquiera de las políticas antes descritas, **Yuvox** podrá cancelar y/o suspender el Servicio y cobrar los gastos adicionales que la actividad genere.

Queda estrictamente prohibido utilizar los Servicios de **Yuvox** de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

- **Política de uso del Servicio de Telefonía Fija**

Al proporcionar el servicio de telefonía fija bajo la tecnología VoIP -tecnología que permite realizar llamadas telefónicas utilizando una conexión de Internet en lugar de la infraestructura de telefonía tradicional basada en líneas físicas, convirtiendo la voz en paquetes de datos

digitales que se transmiten a través de la red de Internet-, es responsabilidad de Yuvox proteger a cada uno de sus usuarios y ofrecerles el señalado servicio bajo óptimas condiciones.

El Servicio podrá ser utilizado únicamente para fines lícitos, queda prohibido cualquier transmisión, almacenamiento o presentación de información, datos o material que viole las leyes federales, estatales o regionales donde sea prestado el Servicio, esto incluye, pero no se limita, a: material sobre el cual existan derechos de autor, material considerado peligroso u obsceno, material protegido por secreto comercial o industrial y cualquier actividad relacionada con delitos de tipo sexual.

Los números virtuales o líneas virtuales proporcionados al usuario son para uso estrictamente de llamada entrante y/o identificadores, no deben ser configurados o utilizados en aplicaciones de mensajería como Telegram o WhatsApp, esto incluye todo aquel sitio de contenido sexual o enlaces a otros sitios con contenido sólo para adultos, así como aquellos sitios web que promuevan cualquier actividad ilegal o que contenga información que pueda dañar los servidores de **Yuvox** o a cualquier otro servidor de internet.

Yuvox se reserva el derecho de suspender definitivamente el Servicio al usuario si este realiza las siguientes actividades: hackers, phishing, software pirata y/o abuso de recursos en los servidores de este. Queda estrictamente prohibido todo intento de sabotaje, infiltración o daño en la red de **Yuvox**, así como toda actividad de fraude o cualquier otra actividad delictiva como robo de información personal o robo de identidad.

El Servicio incluye un identificador de llamadas, el cual el usuario no tiene permitido modificar o manipular. Asimismo, el Servicio incluye la funcionalidad denominada troncal SIP, con la cual es posible realizar llamadas, a través de internet, a cualquier persona con un número telefónico, utilizando la(s) línea(s) telefónica(s) virtual(es). Toda funcionalidad troncal SIP debe contar con un número identificador para la salida de llamadas, siendo necesario contratar dicho número directamente de **Yuvox**. Para el caso en que el usuario desee realizar llamadas a Estados Unidos de América -EUA-, es obligatorio que la troncal SIP cuente con un código identificador -CID- asignado, el cual, igualmente, debe ser contratado directamente a **Yuvox**. En caso de que el usuario omita contratar el CID para llamadas a EUA, **Yuvox** podrá suspender el Servicio sin previo aviso.

El usuario tendrá transferencia de datos y almacenamiento ilimitados, siempre y cuando, no ponga en riesgo la estabilidad del servidor de **Yuvox**, en donde se alojan. El usuario se compromete a no violar las políticas de uso señaladas en este documento.

El Servicio contratado por el usuario también incluye la herramienta de registro detallado de llamadas o CDR, el cual arroja reportes de las llamadas entrantes y salientes. Por lo anterior, es fundamental que el usuario efectúe respaldos de sus grabaciones y/o CDR's en caso de necesitarlas.

Yuvox no será responsable de CDR's con más de 1 mes de antigüedad de la funcionalidad Troncal SIP, por lo cual, recae dentro de las responsabilidades del usuario descargar los reportes periódicamente, si son de su interés, para realizar un respaldo local.

De igual forma, es importante que el usuario monitoree el espacio para el grabado de llamadas en su servicio de conmutador, así como la activación de esta función.

Todos los CDR's que se generan con base en la zona horaria del Centro UTC-06:00. Esto asegura la uniformidad y precisión de la información presentada en los reportes. El Servicio prestado por **Yuvox**, no incluye el envío o recepción de mensajes SMS.

Queda estrictamente prohibido que el usuario instale sistemas, aplicaciones y/o programas que no cuenten con la licencia de uso y que no estén relacionadas directamente con la operación del conmutador para el Servicio contratado.

El usuario deberá utilizar el Servicio de manera razonable/moderada, conforme a sus necesidades, en consecuencia, no podrá utilizar el Servicio para call center o para uso masivo. En caso de que se identifique un uso no razonable/moderado, **Yuvox** se reserva el derecho de cancelar el Servicio y respecto a las troncales contratadas, se habilitan únicamente con 1 canal de salida.

El Usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para uso residencial, es decir, a utilizar el Servicio conforme al consumo de un sólo hogar sin fines de lucro. Asimismo, el Usuario deberá utilizar el Servicio únicamente en el domicilio en donde se efectuó la instalación, señalado en la carátula del Contrato de Servicios que haya firmado, o aquel a donde se traslade el Servicio, en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio del Servicio.

Yuvox presta el Servicio con base en varios paquetes con diversos beneficios, los cuales pueden consultarse en la Página Web y en el Visor de Tarifas de la CRT, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender el Servicio contratado, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero sin la debida autorización de **Yuvox** y de la CRT.

VIII. POLÍTICAS DE PRECIO Y TARIFAS

Tarifa del Servicio: Es el precio mensual por acceder a los Servicio, para lo cual, previamente, se requiere la instalación del Equipo Terminal, el cual será proporcionado por **Yuvox** mediante la suscripción del Contrato de Servicios.

Las tarifas registradas ante la CRT que aplicarán a los Servicios contienen las cantidades que los Usuarios pagarán por virtud de los Servicios proporcionados. Esta información podrá ser consultada en nuestra Página Web y en el Visor de Tarifas de la CRT, en la liga: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

Tarifas Promocionales y Descuentos. Eventualmente, **Yuvox** podrá ofrecer precios promocionales por temporada a los Usuarios los cuales estarán debidamente registrados ante la CRT. Las

promociones se ofrecerán en los mismos términos y condiciones que a los Usuarios de los paquetes regulares de los Servicios.

Modificación de tarifas. **Yuvox** está posibilitado para ajustar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, conforme a las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte de la CRT y a lo establecido en el Contrato de Servicios correspondiente.

Cargos Adicionales. Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación de los Servicios solicitados por el Usuario estarán establecidos en los registros tarifarios correspondientes.

IX. CONTRATACIÓN

Para la contratación de los Servicios, el interesado deberá hacerlo a través de cualquier de los siguientes medios electrónicos:

- En cualquier de nuestros Centros de Atención, presentándose físicamente, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, podrá consultarse en la Página Web de **Yuvox**.
- Comunicándose a los números telefónicos: 222 885 5000 y 442 454 3000, en los cuales será canalizado con un ejecutivo.
- Enviando un correo a la dirección: soporte@yuvox.net
- Enviando un mensaje a través de la aplicación WhatsApp al número 222 174 0642

Los días y el horario de contratación, en cualquier de los medios arriba señalados, son de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm.

En cualquier de los medios antes señalados, el interesado deberá identificarse, manifestar su intención de contratar los Servicios y, finalmente, leer y firmar con **Yuvox** el Contrato de Servicios, el cual se encuentra previamente autorizado por la Profeco.

Yuvox solicitará los siguientes documentos para la contratación de los Servicios por parte de personas físicas:

- Copia simple de identificación vigente
- Copia simple de comprobante de domicilio.
- Copia de constancia de situación fiscal, en caso de que el Usuario requiera factura
- Número Telefónico habilitado en WhatsApp
- Dirección de correo electrónico
- Ubicación del domicilio en Google Maps
- Foto reciente de fachada del domicilio.

La contratación de los Servicios podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante

del interesado— siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.

Los documentos solicitados por **Yuvox** para la contratación de los Servicios por parte de personas morales son:

- Copia simple del acta constitutiva de la empresa con sus respectivos datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad o en el Registro Público de Comercio, según sea el caso.
- Copia simple de identificación vigente del representante legal.
- Copia simple de comprobante de domicilio de la empresa.
- Constancia de situación fiscal.
- En su caso, copia simple del poder e inscripción en el RPP y/o RPC (según aplique de acuerdo con el tipo de negociación y del requerimiento solicitado).

Una vez firmado el Contrato de Servicios, **Yuvox** entregará el Equipo Terminal, el cual es necesario para utilizar el Servicio y efectuará la instalación de los Servicios en un plazo no mayor a 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Servicios.

La duración del procedimiento de contratación, desde el envío de la información y documentación por parte del Usuario y hasta la instalación del Servicio, es de 10 días hábiles.

El Servicio se registrará por el clausulado del Contrato de Servicios y/u Orden de Trabajo que suscriban las partes, además de las disposiciones aplicables. En la Carátula se indicará, entre otra información relevante, los datos generales del Usuario, la descripción del paquete seleccionado, el domicilio de instalación, el plazo forzoso de contratación (en su caso), la penalización aplicable por terminación anticipada, la forma de pago, la modalidad bajo la cual se entregará el equipo terminal y la información de dicho equipo, así como los medios de contacto de **Yuvox** para reportar fallas.

● **Instalación de los Servicios.**

Como parte del procedimiento de Instalación de los Servicios, personal técnico de **Yuvox** acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica con el Usuario por parte del personal técnico) en un plazo máximo de 10 días a partir de la fecha en que se firma el Contrato de Servicios, para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial vigente expedida por **Yuvox**.

Una vez que el Usuario cuente con la Orden de Instalación correspondiente, el personal de **Yuvox** y el Usuario, de común acuerdo fijarán la fecha y el horario para que personal técnico proceda a la Instalación de los Servicios en el domicilio indicado en la orden. En la Orden de Instalación, se especificarán, entre otros conceptos, lo siguiente:

- Número de Contrato
- Servicios Contratados

- Domicilio de Instalación
- Equipos instalados
- Tarifa de Servicios, y
- Fecha y hora de Contratación.

Cualquier cambio o modificación del horario, el Usuario a través de cualquier de los medios señalados en la Carátula.

- **Procedimiento de Instalación.**

- A. Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de **Yuvox** realizará los trabajos señalados en la Orden de Instalación correspondiente, en este último documento se describirán las actividades que realice el personal técnico.
- B. Una vez concluidas las actividades del personal técnico, se cerrará la visita de instalación no sin antes que el Usuario firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados, especificándole la devolución de los equipos instalados en el domicilio del Usuario al solicitar la terminación del Servicio.
- C. En caso de que el Usuario desee contratar algún servicio adicional, deberá comunicarse al Centro de Atención, vía telefónica, por correo electrónico, vía whatsapp o acudir personalmente al Centro de Atención para solicitarlo. Una vez acordados los servicios adicionales en el Contrato de Servicios, el Usuario deberá firmar de conformidad la Orden de Instalación de estos nuevos servicios.

X. EQUIPOS

Cuando se realice la Instalación de los Servicios, el personal de **Yuvox** colocará en el domicilio del Usuario el(los) Equipo(s) Terminal(es) con el(los) cual(es) se utilizarán los Servicios. **Yuvox** indicará la modalidad bajo la cual el Usuario recibe dichos Equipos, así como las características técnicas y de operación, especificaciones, marcas y modelos de los diferentes elementos que lo integran.

Los Equipos Terminales para utilizar los Servicios serán otorgados por **Yuvox** bajo la figura de comodato (préstamo), en ese entendido el equipo es propiedad de **Yuvox** y el Usuario estará obligado a devolverlo, cuando finalicen los Servicios, únicamente presentando el desgaste normal de uso. Respecto al equipo telefónico con el cual el Usuario poder realizar o recibir llamadas, el Usuario podrá adquirirlo directamente en **Yuvox** o utilizar un equipo telefónico de su propiedad.

Con la entrega de los equipos terminales en comodato, se aplicarán las siguientes condiciones:

- ✓ El Usuario se compromete a su guarda, custodia y conservación durante todo el tiempo que se encuentre en su poder, hasta la terminación del presente contrato y deberá ser devuelto a **Yuvox**, presentando únicamente el desgaste natural por el paso del tiempo.
- ✓ Por su parte, **Yuvox** se obliga a dar mantenimiento a los equipos y accesorios para la adecuada prestación del Servicio.

- ✓ Cuando las fallas que se presenten en el Equipo Terminal no sean atribuibles al Usuario, **Yuvox** se obliga a realizar de manera gratuita las reparaciones necesarias, en tanto el Contrato de Servicios permanezca vigente.
- ✓ Cuando el Equipo Terminal sea robado o sea objeto de algún siniestro, el Usuario deberá dar aviso inmediato a **Yuvox**, en un plazo que no excederá de veinticuatro horas posteriores al evento, para la reposición del Equipo Terminal y para suspender el cobro del Servicio hasta que el Usuario tenga otro equipo para recibirlo.
- ✓ El Usuario tendrá un plazo de 15 días hábiles posteriores al robo o siniestro para presentar copia certificada de la constancia correspondiente levantada ante una Autoridad Competente, que acredite el objeto de robo o siniestro para que no tenga costo la reposición del equipo otorgado en comodato.
- ✓ En caso de terminación, rescisión o cancelación del Contrato de Servicios, el Usuario se obliga a devolver o entregar a **Yuvox** los Equipos que le fueron entregados en comodato, a más tardar dentro del plazo de 10 (diez) días naturales contados a partir de la fecha en que notifique la terminación del Contrato de Servicios.
- ✓ Si al término o rescisión del Contrato de Servicios el Usuario no devuelve a **Yuvox** los Equipos que le fueron entregados en comodato en términos de lo previsto en el Contrato de Comodato que suscriba, **Yuvox** podrá hacer valer la garantía de cumplimiento de obligación consistente en un pagaré que es causal y no negociable; es decir que este pagaré sólo se firma por el Usuario para garantizar la devolución de los Equipos que le fueron entregados en comodato.
- ✓ Si al finalizar los Servicios, el Usuario devuelve a **Yuvox** los Equipos Terminales que le fueron entregados en comodato, **Yuvox** se obliga a devolver al Usuario el pagaré suscrito en garantía del equipo establecido en el Anexo 1 del Contrato de Comodato que suscriba, en el mismo acto.
- ✓ En el momento en el que el Usuario realice la devolución de los Equipos, **Yuvox** le debe proporcionar una nota de recepción, la cual deberá contener el número de teléfono, nombre del Usuario y nombre de la persona que lo entrega y lo recibe.
- ✓ **Yuvox** suspenderá el cobro de los Servicios por el periodo que dure el procedimiento de revisión, reparación o mantenimiento de los equipos proporcionado en comodato, excepto si **Yuvox** acredita que el Usuario está haciendo uso de los Servicios o que durante el mencionado procedimiento se le proporcione al Usuario un Equipo Terminal sustituto de similares características que le permita utilizar el Servicio.
- ✓ El personal designado por **Yuvox** se deberá identificar y mostrar al Usuario la orden de trabajo expedida por **Yuvox**.

XI. PUNTOS DE CONTACTO

Con el objeto de facilitar a nuestros Usuarios los medios de contacto para la atención remota o personalizada, se ponen a su disposición los siguientes medios y establecimiento de contacto.

Acción	Teléfonos, Correo y WhastApp	Dirección de contacto	Días y Horarios
Información general del servicio, precios,	222 885 5000 y 442 454 3000 soporte@yuvox.net	Calle 19 Sur No. 501, Interior 29, Colonia Centro, Municipio de Puebla, Estado de	En el Centro de atención físico se encuentra disponible de lunes a viernes de

plazos y Centro de Atención	WhastApp 222 174 0642	Puebla, C.P. 72000, México.	9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm. Los demás medios de atención se encuentran disponibles las 24 horas del día los 365 días del año.
Reportes sobre el Servicio e instalación			
Seguimiento a Pagos y Cobros			
Centro de Atención al Usuario			

XII. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN DE CONSULTAS, RECLAMACIONES, DUDAS, ACLARACIONES Y QUEJAS.

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo Terminal, así como consultas, dudas, aclaraciones, quejas y sugerencias, de manera gratuita, por cualquiera de los siguientes medios de contacto:

- En cualquier de nuestros Centros de Atención, presentándose físicamente, cuya ubicación, así como los días y horarios de atención, podrá consultarse en la Página Web de **Yuvox**.
- Comunicándose a los números telefónicos: 222 885 5000 y 442 454 3000, en los cuales será canalizado con un ejecutivo.

El número 222 885 5000 se encuentra disponible las 24 horas los 365 días del año.

- Enviando un correo a la dirección: sophite@yuvon.net, disponible las 24 horas los 365 días del año
- Enviando un mensaje a través de la aplicación WhatsApp al número 222 174 0642

El procedimiento será el siguiente:

- I. El Usuario levantará el reporte al cual le será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
- II. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
- III. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio.

- IV. El responsable técnico informará al Centro de Servicio al Cliente acerca de la reparación de la falla. Este notificará al suscriptor las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

Yuvox dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia, que requiera visitar el domicilio del Usuario, de acuerdo con lo establecido en este código y en el Contrato de Servicios. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta **Yuvox** para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de estos, o cualquier trámite relacionado con estos.

Yuvox cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

El plazo máximo del procedimiento y solución de aclaraciones, quejas y reparaciones es de 72 horas naturales siguientes, contadas a partir de que **Yuvox** recibe la llamada por parte del Usuario.

XIII. CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que el Usuario requiera cambiar la ubicación de los Servicios, deberá solicitarlo vía WhatsApp a los números 222 174 0642, 222 550 9616 (Puebla) y 222 174 0648 (Querétaro). Para la procedencia de la solicitud, **Yuvox** verificará si en el nuevo domicilio existen las facilidades técnicas y de cobertura necesarias para la prestación de los Servicios y que el Usuario no cuente con algún adeudo pendiente.

La solicitud antes señalada deberá efectuarse con al menos 15 (quince) días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio. En el caso de que existan las facilidades técnicas suficientes para llevar a cabo el cambio de domicilio y el Usuario no cuenta con adeudos pendiente, el área técnica de **Yuvox** iniciará con las actividades correspondientes para el cambio de domicilio y el Usuario deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes de los Servicios.

Yuvox realizará los cambios necesarios para prestar los Servicios en el nuevo domicilio del Usuario, en un plazo máximo de 3 días naturales contados a partir de la fecha en la que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas para el cambio.

Los Servicios se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el Usuario, en el entendido de que dicha modalidad sólo podrá ser cambiada por razones técnicas.

XIV. SUSPENSIÓN, TERMINACIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.

- **Suspensión de los Servicios**

En el supuesto de que **Yuvox** detecte que el Usuario esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme a los Servicios contratados, se reserva el derecho de terminar, limitar, suspender o cambiar al Usuario de plan o paquete en términos del Contrato de Servicios según corresponda, siempre y cuando sea técnicamente factible. No obstante, lo anterior, el Usuario no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a **Yuvox** por la comisión de dichos actos.

Asimismo, **Yuvox** podrá suspender los Servicios, previa notificación por escrito al Usuario, a través de los medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita o del medio que él elija, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

- i. Por pagos parciales de la tarifa aplicable a los Servicios.
- ii. Por falta de pago de los Servicios después de 2 días naturales posteriores a la fecha de pago señalada en la carátula del presente contrato.
- iii. Por utilizar los Servicios de manera contraria a lo señalado en el Contrato de Servicios y/o a las disposiciones aplicables en materia de telecomunicaciones.
- iv. Por alterar, modificar o mover el Equipo Terminal.
- v. Por declaración judicial o administrativa.

Una vez solucionada la causa que originó la suspensión de los Servicios, **Yuvox** deberá reanudar la prestación de los Servicios en un periodo máximo de 48 horas, debiendo pagar al Usuario los gastos por reconexión, lo cual no podrá ser superior al 20% del pago de una mensualidad.

- **Reconexión del Servicio**

En el supuesto de suspensión de los Servicios por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Usuario, éste se obliga a pagar en favor de **Yuvox** la tarifa de reconexión vigente.

La reconexión de los Servicios se llevará a cabo lo siguiente:

- a. Una vez que el Usuario realice el pago correspondiente, el Usuario podrá solicitar directamente en el Centro de Atención al Usuario, a través de una llamada telefónica a los números correspondientes o a través de WhatsApp, la reconexión respectiva.
- b. **Yuvox** realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a 48 horas hábiles siguientes.

- **Terminación Anticipada.**

En caso de cancelación anticipada el Contrato de Servicios y de contar con un plazo forzoso, **Yuvox** actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

- **Terminación de los Servicios por parte del Usuario**

El Usuario podrá dar por terminado el Contrato de Servicios en cualquier momento, si este no se sujetó a una vigencia forzosa, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago de los Servicios y comparezca al Centro de Atención de **Yuvox** a entregar el equipo de acceso o en su caso realice la entrega de los Equipos en su domicilio.

Yuvox se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el Contrato de Servicios cuando, al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no sea factible técnicamente suministrar los Servicio.

En ese último caso, **Yuvox** no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al Usuario cualquier cantidad pagada en forma anticipada para el suministro de los Servicios. Si después de haber iniciado con la prestación de los Servicio no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, **Yuvox** actuará de acuerdo con lo señalado en el Contrato de Servicios.

En el caso de que el Usuario de por terminados los Servicios, **Yuvox** tendrá derecho a recuperar de este los elementos del Sistema que se instalaron en el domicilio del Usuario. En el supuesto de que el Usuario se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que **Yuvox** hubiera incurrido en algún gasto de instalación, **Yuvox** no aplicará ningún cargo por cancelación.

- **Política de Cancelación de los Servicios**

La prestación de los Servicios por parte de **Yuvox** no está sujeta a un plazo forzoso, por lo que al tener una vigencia indeterminada el Usuario puede dar por terminado del Contrato de Servicios en cualquier momento, sin penalidad alguna y sin necesidad de recabar autorización de **Yuvox**, únicamente tendrá que dar aviso a este último a través del mismo medio en el cual contrató los Servicios o por los medios de contacto señalados en la Carátula.

Por otra parte, el Contrato de Servicios podrá cancelarse por parte de **Yuvox** y del Usuario, sin ninguna responsabilidad, en los siguientes casos:

- a. Por la imposibilidad permanente de **Yuvox** para continuar con la prestación del Servicio, ya sea por caso fortuito o fuerza mayor.
- b. Si el Usuario no subsana en un término de 30 días naturales cualquiera de las causas que dieron origen a la suspensión de los Servicios.
- c. Si el Usuario conecta aparatos adicionales por su propia cuenta, subarrenda, cede o en cualquier forma traspasa los derechos establecidos en el Contrato de Servicios sin la autorización previa y por escrito de **Yuvox**.
- d. Si **Yuvox** no presta los Servicios en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos en la información desplegada en la publicidad de éste, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por la CRT.
- e. Si el Usuario proporciona información falsa a **Yuvox** para la contratación de los Servicios.
- f. En caso de modificación unilateral de los términos, condiciones y tarifas establecidas en el contrato de adhesión por parte de **Yuvox**.
- g. Por cualquier otra causa prevista en la legislación aplicable y vigente.

- h. El Usuario puede cancelar, sin el pago de penas convencionales, el Servicio de Telefonía Fija cuando se haya solicitado la portabilidad del número y ésta no se ejecute dentro de las 24 horas, por causas imputables al **Yuvox**.
- i. Será causa de terminación del Servicio de Telefonía Fija la ejecución de la portabilidad numérica, los demás servicios contratados pueden continuar activos en los términos establecidos en el Contrato de Servicios.

La cancelación del Contrato de Servicios no exime al Usuario de pagar a **Yuvox** los adeudos generados por el/los Servicio(s) efectivamente recibido(s).

Yuvox realizará la devolución de las cantidades que en su caso el Usuario haya dado por adelantado y que correspondan a la parte proporcional de los Servicios que con motivo de la cancelación no se haya prestado efectivamente por parte de **Yuvox**.

Los días y el horario para la cancelación de los Servicios, en cualquier de los medios de contacto, son de: lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm.

El titular de los Servicios, además de manifestar su intención de cancelarlos, deberá de enviar una carta firmada de solicitud de cancelación (carta de cancelación) indicando los motivos de la cancelación, por correo electrónico (sopORTE@yuvox.net) o por Whatsapp a los números 222 174 0642, 222 550 9616 (Puebla) y 222 174 0648 (Querétaro). En caso de que el titular de los Servicios esté imposibilitado para realizar el trámite de cancelación, podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del interesado– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión, o por parte de un apoderado, quien deberá acreditarse como tal, si se trata de cancelación de los Servicios por parte de persona moral.

En caso de terminación de los Servicios, **Yuvox** proporcionará un folio o número de registro al usuario, mismo que puede ser entregado, a elección de este, a través de medios físicos, electrónicos, digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita.

La duración del procedimiento de cancelación, desde la recepción de la solicitud hasta la devolución del(los) equipo(s) terminal(es), es de 30 días naturales y no tiene ningún costo.

XV. CAMBIO DE PAQUETE O DE SERVICIO

De acuerdo con las condiciones comerciales vigentes, **Yuvox** presta los Servicios bajo:

- El esquema de mensualidades fijas por adelantado y
- Permite que el Usuario adelante el pago de 3, 6 y 12 mensualidades del paquete de su elección.

Respecto al cambio de paquete, los Usuarios que hayan adelantado pago de mensualidades, deberán contratar un nuevo paquete o servicio y seguirán recibiendo los beneficios del paquete respecto al cual se realizó el pago por adelantado.

Para los usuarios que deseen cambiar de paquete, de mayor o menos costo, o de servicio, podrán solicitarlo a través de Whatsapp a los números 222 174 0642, 222 550 9616 (Puebla) y 222 174 0648 (Querétaro).

Una vez recibida la solicitud, en un plazo no mayor a 2 horas hábiles, el área de crédito y cobranza de **Yuvox** generará un ticket que será turnado al área técnica, la cual, en un plazo no mayor a 48 horas naturales, confirmará la procedencia de la solicitud (disponibilidad técnica y si no hay pagos pendientes por cubrir), posteriormente, se le enviará al Usuario, a través de WhatsApp o por correo electrónico, al número o dirección de correo electrónico señalados en el Contrato de Servicios o registrados en la base de datos de **Yuvox**, una notificación con la que se le indica si es procedente su solicitud, en cuyo caso, se le hará llegar la hoja de servicio en la que se especificará la fecha de la solicitud, el paquete o servicio originalmente contratado y los beneficios del nuevo paquete o servicio; o en su caso el nuevo Contrato de Servicios. En caso de que la solicitud no sea procedente, **Yuvox** le indicará, de forma clara al Usuario, los motivos que lo llevaron a dicha decisión.

De ser procedente la solicitud del Usuario, este disfrutará los beneficios que incluye el nuevo paquete a partir del día siguiente a la fecha en la que se le informó la procedencia de su solicitud y se le envió la hoja de servicio. Para el cambio de servicio, dentro de los 5 días naturales siguientes a la fecha en que se notificó la procedencia de la solicitud, se acordará con el Usuario el día y la hora para que lleve a cabo una visita técnica y se realicen las implementaciones técnicas necesarias para que pueda disfrutar de los beneficios del servicio. El importe proporcional del nuevo paquete o del nuevo servicio le será facturado en el siguiente ciclo de facturación.

XVI. CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Yuvox provee los Servicios de acuerdo con los Índices y Parámetros de Calidad establecidos por la CRT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca la CRT.

Los Parámetros de Calidad de los Servicios se establecen en el *Acuerdo mediante el cual el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones emite los Lineamientos que fijan los Índices y Parámetros de Calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo*, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de febrero de 2020, y sus posteriores modificaciones, los cuales se indican a continuación:

Parámetros de Calidad	Índices de Calidad
Proporción de Reportes de Fallas	<3.50%
Proporción de reparación de Fallas en un día	>85%
Proporción de reparación de Fallas en tres días	>97%
Proporción de intentos exitosos de llamadas locales	>97%

XVII. MEDIOS Y HORARIOS DE ATENCIÓN

- Centro de Atención

Ubicación: Calle 19 Sur No. 501, Interior 29, Colonia Centro, Municipio de Puebla, Estado de Puebla, C.P. 72000, México.

- Números telefónicos: Comunicándose a los números telefónicos: 222 885 5000 y 442 454 3000, en los cuales será canalizado con un ejecutivo.

Ambos números se encuentran disponibles de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sábados de 9:00 am a 12:00 pm.

- Correo electrónico: soporte@yuvox.net, se encuentran disponibles las 24 horas, los 365 días del año.
- Enviando un mensaje a través de WhatsApp al número 222 174 0642 disponible las 24 horas del día, los 365 días del año.

XVIII. MEDIACIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS

Ante cualquier controversia en materia de protección al consumidor sobre la interpretación o cumplimiento del Contrato de Servicios y condiciones de la prestación de los Servicios, entre otras, la PROFECO es la autoridad competente en materia administrativa, por lo cual el Usuario podrá acudir ante dicha autoridad para que actúe como conciliador/mediador en caso de que se suscite dicha situación.