

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES
UNIVERSE DATA COMMUNICATIONS, S.A. DE C.V.

1. OBJETIVO.

El presente Código de Prácticas Comerciales (en adelante “Código”) tiene como objetivo presentar las políticas y procedimientos comerciales respecto de la operación aplicados al Título de Concesión Única para Uso Comercial para prestar servicios públicos de telecomunicaciones y radiodifusión, otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones en fecha 29 de noviembre de 2019, a favor de **UNIVERSE DATA COMMUNICATIONS, S.A. de C.V.** (en adelante “UDCOM”).

El presente Código de Prácticas Comerciales, estará publicado en todo momento para la plena disposición de todos los usuarios finales de **UDCOM** en el sitio de internet www.udcom.net, así como su disponibilidad física en el domicilio empresarial ubicado en Campeche 2050 D5, Colonia Madero, Código Postal 88270, Nuevo Laredo, Tamaulipas, México.

2. ¿Quiénes somos?

Somos una empresa ubicada en la ciudad de Nuevo Laredo, Tamaulipas, administrada de forma local con servicio en varias localidades. Ofreciendo servicios de redes de voz y datos desde hace dos décadas. Nuestro personal profesional cuenta con capacitaciones en las diferentes áreas de interés de la empresa.

Ofrecemos servicios de internet dedicado, comercial y residencial. Instalación y diseño de redes, cableado estructurado, enlaces punto a punto, así como venta y configuración de equipos Mikrotik. En la parte de telefonía contamos con venta y configuración de conmutadores Xorcom & Yeastar así como venta de teléfonos Yealink y líneas SIP.

3. WISP

Un proveedor de servicios de Internet inalámbrico (en inglés, wireless Internet service provider, abreviado WISP) es un proveedor de servicios de Internet con una red basada en conexiones inalámbricas. Pueden ser hotspots Wi-Fi, un operador con una infraestructura Wi-Fi o WiMAX. Frecuentemente ofrecen servicios adicionales, como contenido basado en localización, Virtual Private Networking y Voz sobre IP y televisión. Recientemente se están creando WISP utilizando modelo de despliegue femtocelda, esto es, el uso de los pares de cobre liberalizados para crear los enlaces troncales. La solución permite crear una elevada densidad de cobertura sin necesidad de emplear técnicas complementarias, algo parecido a instalar 200 ADSL en una ciudad, pero con sólo un router wifi para dar acceso a los usuarios de forma inalámbrica. La solución es muy potente ya que permite alta densidad de cobertura con muy baja potencia de antenas, de hecho, femtocelda es una de las opciones futuras para las redes de los operadores móviles.

Internet Inalámbrico, es un sistema de tecnologías de internet que permite transmitir y recibir datos a través de ondas de radio, sin la necesidad de implementar redes alámbricas. Las redes de internet inalámbrico se despliegan por medio de radio bases (torres con antenas), estas se comunican entre sí, permitiendo conectar a los usuarios a la gran carretera de información mundial. Una vez que las radio bases se han

instalado en una zona, es necesario establecer pequeños puntos de acceso, con antenas de menor tamaño, para permitir la conectividad de computadoras, tablets o teléfonos inteligentes a la red de internet inalámbrico. El internet inalámbrico es una gran solución para disminuir la brecha digital, ya que, por la versatilidad, capacidad y velocidad de sus redes, es posible conectar a comunidades lejanas en poco tiempo y con alta calidad en los servicios de transmisión de datos.

4. SERVICIOS.

- **Internet Inalámbrico:** contamos con los mejores paquetes y servicios de internet para uso residencial y comercial, así como de Internet dedicado. Brindamos servicio a través de antenas de radio frecuencia, llegando a mayores distancias.
- **Enlaces PtP, VPN y redes WiFi:** Comunicamos tus oficinas dentro de tu ciudad o en el vecino país a través de microondas o mediante VPN con los más altos estándares de seguridad. Así mismo, proporcionamos soluciones WiFi para interior y exterior con diferentes marcas expertas en el área.
- **Telefonía VoIP y Conmutadores:** ofrecemos líneas VoIP con cualquier lada del país, con llamadas ilimitadas a USA y Canadá o solo dentro del territorio nacional. Somos distribuidores exclusivos de conmutadores Xorcom y Yeastar, así como de teléfonos basados en SIP Yealink y equipos 2N.
- **Cableado estructurado y Consultoría:** Desde pequeñas oficinas hasta grandes bodegas, sectores públicos y privados, entregamos tu red de voz y datos con los mejores equipos del mercado. Tenemos más de 25 años de experiencia para dar solución a problemas de redes, así como mentoría y realización desde cero a tu proyecto de voz, datos y wifi.

Consideraciones: *La calidad del servicio aplica siempre y cuando las condiciones técnicas de equipamiento y distancia del domicilio de los Clientes lo permitan.*

5. PRECIOS.

Actualmente **UDCOM** ofrece paquetes empresariales de enlaces de internet dedicado con las siguientes características:

PLANES DE INTERNET	CARGA	DESCARGA	PRECIO	IP PÚBLICA
Comercial Básico	2 Mbps	10 Mbps	\$756 pesos	No
Comercial Plus	3 Mbps	15 Mbps	\$1134 pesos	No
Simétrico 5	5 Mbps	5 Mbps	\$3888 pesos	Sí
Simétrico 10	10 Mbps	10 Mbps	\$7020 pesos	Sí
Simétrico 15	15 Mbps	15 Mbps	\$9450 pesos	Sí
Simétrico 20	20 Mbps	20 Mbps	\$11340 pesos	Sí
Simétrico 30	30 Mbps	30 Mbps	\$14850 pesos	Sí

INSTALACIÓN

Individual.	El precio de la instalación será definido para cada usuario dependiendo del área y localidad donde se va a prestar el servicio.
-------------	---

Los precios establecidos incluyen el Impuesto al Valor Agregado y están expresados en Moneda Nacional, y deberán ser cubiertos por los Clientes de manera mensual en el esquema de “pospago”, es decir, una vez concluido el período de 30 días de servicio, tendrán los Clientes 10 días para realizar el pago correspondiente.

El pago de los servicios podrá realizarse en las instalaciones de **UDCOM**, o en la institución bancaria correspondiente, y se podrá realizar en efectivo, tarjeta de crédito o débito, o en su caso, transferencia bancaria.

6. INSTALACIÓN.

Previo a la celebración del contrato de prestación de servicios con los Clientes, **UDCOM** revisará la factibilidad técnica y capacidad de cobertura para la instalación del servicio en el negocio de los Clientes.

UDCOM cobrará a los Clientes por la instalación de los servicios, de acuerdo con las condiciones técnicas y de ubicación, así como los equipos que se requieran para cubrir sus necesidades. El pago se realizará en una sola exhibición.

Los equipos que se instalen para la prestación del servicio se entregarán al Cliente mediante un contrato de comodato.

7. FACTURACIÓN.

UDCOM generará y enviará vía correo electrónico a los Clientes la factura de los servicios, desglosando el Impuesto al Valor Agregado y con las características fiscales correspondientes. En caso de que el Cliente lo solicite, se señalará la factura en Dólares.

8. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A CLIENTES.

Para cualquier solicitud de cambio de servicio, aclaración, queja, o reporte de fallas, los Clientes se podrán poner en contacto con **UDCOM** a través de los medios que se indican:

- **Oficinas:** Av. Revolución Mexicana #26-B, Col. San Miguel del Cortijo Guadalupe, Zacatecas C.P. 98600. Lunes a Viernes de 9:00 a 19:00 hrs (Horario de Nuevo Laredo, Tamps.)
- **Teléfono:** +52 867 715 1872 / +52 867 714 7956
- **Correo electrónico:** Ventas: ventas@udcom.net , Soporte: noc@udcom.net

Los medios de contacto se encontrarán disponibles para los Clientes, las 24 horas del día, los 365 días del año. A través de la página web también se pueden recibir solicitudes de cualquier índole.

En el caso de la solicitud de cambio del servicio, **UDCOM** revisará la factibilidad técnica e instalará o adecuará los equipos en un período máximo de 15 días.

Para las aclaraciones y quejas de los Clientes, **UDCOM** les dará solución dentro de un período máximo de 48 horas.

Una vez realizado el reporte de fallas del servicio, **UDCOM** llevará a cabo las reparaciones correspondientes dentro de un plazo máximo de 48 horas. En caso de que la reparación requiera mayor tiempo, **UDCOM** le informará al Cliente.

Los Clientes se podrán inconformar ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, a través de la página de internet www.soyusuario.ift.org.mx

9. POLÍTICA DE CANCELACIÓN.

El Cliente podrá solicitar la cancelación del servicio, sin penalización por parte de **UDCOM**, sólo se requerirá que el Cliente se encuentre al corriente de sus pagos. A menos que se haya firmado un contrato de prestación de servicios con plazo forzoso.

El Cliente deberá devolver el equipo y permitir su desinstalación, en caso de que el equipo se encuentre dañado o no sea entregado en los términos establecidos, el Cliente deberá pagar a **UDCOM** el valor del equipo, de acuerdo al monto establecido en el mercado.

10. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

UDCOM no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a **UDCOM**, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones de **UDCOM**, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse los Servicios, las señales o tráfico del Suscriptor y/o Cliente.

Sin perjuicio de lo anterior, **UDCOM** será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en los Servicios ocasionadas directamente por **UDCOM** y hasta el punto de demarcación que será hasta los equipos entregados para el funcionamiento del Servicios de **UDCOM**, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor y/o Cliente las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas en términos del Título de Concesión, así como a bonificar la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar.

11. COBERTURA.

Para mayor información respecto de la cobertura de **UDCOM**, favor de visitar la página web <http://udcom.net/cobertura.html>. En caso de tener alguna duda respecto de si podemos cubrir o no cierto domicilio favor de comunicarse a los medios de contacto anteriormente señalados.

12. POLÍTICAS DE USO JUSTO.

Los Servicios ofertados por UDCOM se brindarán según las capacidades tecnológicas disponibles tanto en la infraestructura de red de nuestros proveedores como en la propia, igualmente para esto se tomará en cuenta las interferencias o afectaciones fortuitas del medio ambiente sobre la tecnología usada, en consecuencia, el Servicio del Cliente podrá experimentar variaciones o altibajos de capacidad derivados incluso de las características propias de los equipos usados para tal fin. Por lo anterior no se limitará al Cliente a un consumo mensual máximo o de uso limitado. No obstante, UDCOM se compromete a actualizar continuamente su infraestructura de red a fin de mejorar y proveer cada vez mejor calidad en sus Servicios, así como dar seguimiento a incidencias y monitorear constantemente la calidad de dichos Servicios.

13. DESCARGO DE RESPONSABILIDAD.

UDCOM en ningún caso será responsable legal de forma directa o indirecta, ni tampoco de forma solidaria, por el uso que haga el Cliente respecto del Servicio contratado, por lo que es de entera responsabilidad del Cliente atender las demandas y todo tipo de diligencias dirigidas en su contra por cualquier autoridad o terceros afectados como consecuencia de su comportamiento digital o del trato que da a la información que intercambia a través de la infraestructura de UDCOM. De la misma forma por el contenido que el Cliente consulte, cree, modifique o actualice en los sitios web a donde tenga acceso. En este sentido UDCOM colaborará de forma totalmente abierta y transparente con la autoridad que lo requiera para dar cumplimiento y seguimiento a indagaciones, investigaciones y todo tipo de acciones legales que se detonen o se encuentren en desarrollo.

14. CAMBIOS DE PLANES Y ACTUALIZACIONES DEL CONTRATO.

En caso de que haya alguna modificación al Contrato de Servicios, UDCOM notificará al Cliente por correo electrónico, mensaje de texto y otros medios que tenga disponibles, al menos 30 días hábiles antes de que dichos cambios sean aplicados. Para su consulta, dicho documento estará disponible en la página web de UDCOM conservando la versión anterior al cambio.

Si el Cliente no está de acuerdo con los cambios al Contrato de Servicios, estará en su derecho de no renovarlo y en consecuencia de no realizar el pago del siguiente periodo mensual. Para esto, debe contactarnos a través de los medios antes indicados.