

## CONTRATACIÓN

Para contratar los servicios que ALESTRA SERVICIOS MÓVILES proporciona es necesario apegarse a lo siguiente:

1. Para contratar alguno de los servicios y/o productos de ALESTRA SERVICIOS MÓVILES el interesado deberá contactar o ser contactado a través de los diversos Ejecutivos de Ventas de, mismos que atenderán al interesado otorgándole toda la información referente a los servicios y en caso de que acepte los términos y condiciones se le pedirán ciertos datos necesarios para la contratación, así como diversa documentación como:

Personas Físicas con actividad empresarial:

o Copia del Registro Federal de Contribuyentes.

o Copia de una identificación oficial del representante legal quien es el que firmará el contrato, entre las que se encuentran: Credencial de elector (copia por ambos lados) y/o Pasaporte vigente.

o Copia de Comprobante de domicilio, entre los que se encuentran; recibo de luz, Agua, Gas y Predial.

Personas Morales:

o Copia del Registro Federal de Contribuyentes.

o Copia del "Acta Constitutiva" y "Poder para Actos de Administración" de la persona que funja como Representante Legal de la persona moral.

o Copia de una identificación oficial del representante legal quien es el que firmará el contrato, entre las que se encuentran: Credencial de elector (copia por ambos lados) y/o Pasaporte vigente.

o Copia de Comprobante de domicilio, entre los que se encuentran; recibo de luz, Agua, Gas y Predial.

2. La solicitud de servicios deberá ser realizada única y exclusivamente por el interesado.

3. ALESTRA SERVICIOS MÓVILES podrá aplicar una cuota de Contratación por adelantado, por la solicitud de servicios adicionales, la cual es variable, para aquellos casos en que así se estipule, de acuerdo con el plan contratado.

4. El Cliente deberá entregar toda la documentación y comprobantes requeridos por ALESTRA

## SERVICIOS MOVILES.

5. Las formas en que el Interesado puede contratar los servicios de ALESTRA SERVICIOS MÓVILES puede ser a través de la firma del Contrato respectivo, via telefónica y/o a través de algún medio electrónico en el caso de los Servicios que puedan ser contratados a través de dichos medios.

6. En caso de tener algún adeudo pendiente se le solicitará al interesado resolverlo con el departamento de Cobranza para poder hacer uso del nuevo servicio que solicita.

## CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

Proceso para cancelar un servicio o cuenta con el área de atención al cliente:

1. El Cliente debe de comunicarse al número 800-062-6950 que corresponde al centro de atención a clientes para determinar los requisitos o bien podrá comunicarse directamente con su ejecutivo de cuenta o servicio. -.
2. El Cliente deberá identificarse fehacientemente, como apoderado legal y responsable para realizar los trámites de cancelación directamente con el Ejecutivo de Servicio, quién proporcionará los requisitos necesarios para para llevar a cabo la cancelación y /o baja del servicio, los cuales son los siguientes:
  - a) El cliente deberá estar al corriente en sus pagos
  - b) El cliente deberá cumplir el plazo forzoso contratado
  - c) El cliente no deberá tener adeudos con Alestra
  - d) Si el cliente realiza una cancelación anticipada, deberá cubrir el monto de los meses no devengados que serán calculados manualmente
  - e) El Cliente deberá de informar a ALESTRA SERVICIOS MÓVILES con una anticipación mínima de 30 días naturales, por escrito, la solicitud de cancelación de los servicios, dicha solicitud deberá de estar sustentada por el representante legal correspondiente, el cual deberá de contar mínimo con facultades de administración
3. El Cliente deberá presentar la solicitud de cancelación y/o baja por medio escrito ya sea, a través de una carta o un correo electrónico, misma que deberá de ser emitida por el Representante Legal correspondiente.
4. Para poder solicitar la cancelación y/o baja, el cliente deberá estar al corriente de sus pagos

y no presentar adeudo en la cuenta .

5. El Cliente deberá informar a ALESTRA SERVICIOS MÓVILES la cancelación y/o baja de los servicios cuando menos con una anticipación de 10 (diez) días naturales.

6. Alestra validará el el término de la vigencia del contrato y así poder determinar si existe o no algún cobro por concepto de penalización por cancelación y/o baja anticipada.

7. Alestra asignará al Cliente un número de orden con el que podrá dar seguimiento al trámite de cancelación y/o baja.

8. Alestra notificará al Cliente cuando se haya completado la orden de cancelación y/o baja.

En los casos en que aplique realizar alguna bonificación está será aplicada mediante la emisión de una nota crédito

#### INSTALACIÓN

ALESTRA SERVICIOS MÓVILES realiza la entrega del servicio o recolección de los equipos o dispositivos móviles (en caso de aplicar) en días y horarios hábiles, siendo estos de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas.

El periodo de entrega del servicio será notificado por ALESTRA SERVICIOS MÓVILES al momento de la contratación de los servicios.

ALESTRA SERVICIOS MÓVILES notificará al Cliente los requerimientos mínimos que deberá cumplir.

Si el equipo terminal/dispositivo móvil del Cliente fue adquirido por proveedor distinto al que comercializa

Alestra, el Cliente deberá verificar que este cumpla con las condiciones necesarias para hacer uso del servicio, en el caso de que el equipo terminal/dispositivo móvil no cuente con los requerimientos mínimos,

ALESTRA SERVICIOS MÓVILES no tendrá la obligación de prestar los servicios.

Si en la fecha de compromiso de entrega el Cliente no cuenta con el equipo terminal dispositivo móvil,

ALESTRA SERVICIOS MÓVILES podrá realizar la prueba y comprobación de los servicios del Cliente a través

del equipo que el cliente tenga disponible, una vez que la prueba se complete de forma exitosa, el Cliente

deberá de realizar la activación de los servicios móviles.

#### OTROS TRÁMITES

1. Cambio de domicilio: El Cliente podrá solicitar ()previamente y por escrito con un plazo mínimo de 15 (quince) días naturales, a ALESTRA SERVICIOS MÓVILES se facture el Servicio con un domicilio diferente al de la contratación inicial, siempre y cuando, el Cliente esté al corriente con sus pagos; lo anterior estará sujeto a que ALESTRA SERVICIOS MÓVILES cuente con las facilidades técnicas o de cobertura y no exista alguna restricción técnica, para efectuar el cambio solicitado en caso de requerir también cambio de número telefónico. En este caso, el Cliente deberá pagar el saldo pendiente y estar al corriente en sus pagos y realizar el trámite necesario.

2. Cambio de número telefónico: El Cliente podrá solicitar al Proveedor el cambio del número telefónico asignado, siempre y cuando esté al corriente en el pago de su Comprobante Fiscal y siga el procedimiento respectivo. Así mismo, por razones técnicas ineludibles e informando previamente al Cliente en su Comprobante Fiscal, ALESTRA SERVICIOS MÓVILES se reserva el derecho de cambiar, sin cargo, sin pena y sin responsabilidad alguna, el número telefónico asignado al Cliente.

3. Cesión de derechos: El Cliente podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato a un tercero, siempre y cuando cuente con la autorización previa y por escrito a ALESTRA SERVICIOS MÓVILES para dichos efectos y cumpla con el procedimiento y los requisitos estipulados necesarios. El Cliente en este acto autoriza y acepta que ALESTRA SERVICIOS MÓVILES pueda ceder el presente Contrato a cualquier tercero, subsidiaria y/o filial con simple aviso que dé al Cliente en su Comprobante Fiscal

4. Cambio razón social: En caso de que el Cliente cambie su Razón Social, deberá seguir el siguiente proceso para actualizar sus datos en los sistemas y la base de datos de ALESTRA SERVICIOS MOVILES:

a) Estar al corriente en el pago de su Factura.

b) Hacer la solicitud a través del número 800-062-6950 de atención a clientes o su ejecutivo de servicio según corresponda.

c) Entregar por escrito o correo electrónico (Indicar el correo de Alestra al que podrá dirigirse el cliente) la solicitud de cambio de razón social, indicando el motivo.

d) Entregar los requisitos y documentos correspondientes para el trámite al ejecutivo de atención a clientes de Alestra.

## PAGOS

El pago por los Servicios y/o Equipos para el Cliente podrá realizarse en cualquier institución bancaria y de servicios con la que ALESTRA tenga convenio y se especifique en el Comprobante Fiscal respectivo.

El Cliente podrá optar por pagar los Servicios y/o Equipos para el Cliente en bancos y transferencia electrónica con diferentes opciones en forma y tipo de pago. Para encontrar las opciones disponibles en su localidad, le pedimos verificar en su factura o llamar a nuestro Centro de Atención a Clientes ALESTRA SERVICIOS MOVILES, donde nuestros Ejecutivos de Servicio le informarán y explicarán todas las opciones a su alcance

El Cliente podrá solicitar cualquier cambio de forma de pago por escrito y ALESTRA SERVICIOS MÓVILES se reserva el derecho de aceptar dicho cambio, siempre y cuando el Cliente cumpla con las políticas vigentes ALESTRA SERVICIOS MOVILES, ALESTRA se reserva el derecho de aceptar o no determinadas formas de pago de acuerdo con sus políticas vigentes.

## QUEJAS

Teléfonos, correos y centros de atención a Clientes para contactar en caso de aclaraciones, quejas y reparaciones los 365 días, las 24 horas

1. ALESTRA SERVICIOS MÓVILES cuenta con diversas formas de atención al cliente, los cuales podrán ser consultados en la página de internet [www.alestra.mx](http://www.alestra.mx) y números telefónicos de atención al Cliente.

2. Números 800's y de contacto para atención a clientes dependiendo al segmento a la que pertenezca la cuenta, misma que le es informada al momento de (contratación, activación ¿????):

- PREMIER BBD: 81-15-15-50-50
- PREMIER: 800-777-77-77
- [negociospemier@alestra.com.mx](mailto:negociospemier@alestra.com.mx)
- PREMIER PLUS Y PREMIER PLUS F2F: 800-112-6222-
- SELECT: 800-288-77-33.
- BLACK: 800-112-5225.
- MESA DE SERVICIO ALESTRA SERVICIOS MOVILES: 800-062-6950

## CALIDAD

Los servicios públicos de telecomunicaciones que ALESTRA SERVICIOS MÓVILES presta a sus usuarios, se prestan bajo los estándares de calidad que contemplan los Lineamientos de calidad del servicio móvil que

el Instituto Federal de Telecomunicaciones expidió al respecto, mismos que establecen los índices y parámetros de calidad a los que deberán de sujetarse los prestadores del servicio móvil, para tales efectos,

dichos lineamientos fueron publicados en Diario Oficial de la Federación el 17 de enero de 2018, para mayor referencia se puede consultar la siguiente dirección electrónica,

[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5510754&fecha=17/01/2018](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5510754&fecha=17/01/2018),

#### POLÍTICA DE USO

Los servicios que ALESTRA SERVICIOS MÓVILES ofrece a sus clientes son principalmente dedicados a sector

empresarial y de gobierno, en tal virtud, la política de uso se encuentra consensuada en cada uno de los contratos que ALESTRA SERVICIOS MÓVILES ofrece a cada uno de sus clientes.

#### EQUIPOS TERMINALES

ALESTRA SERVICIOS MÓVILES acepta que el Cliente es el único propietario y dueño de los equipos terminales. No obstante, para cumplir con el Servicio, en los casos en que el Cliente adquiera equipos terminales/dispositivos móviles en compraventa con ALESTRA SERVICIOS MÓVILES en este acto hace entrega de la posesión material del mismo al Cliente, y asume todas y cada una de las obligaciones y responsabilidades propias de su encargo, manifestando que dichos dispositivos móviles quedarán bajo su

exclusiva responsabilidad y cuidado, de conformidad con las disposiciones aplicables. Por lo tanto, los equipos terminales/ dispositivos móviles se sujetarán a lo siguiente:

1. El Cliente es responsable del uso que le dé a los equipos terminales/dispositivos móviles, por lo que responderá por los daños, perjuicios, pérdidas, robo o deterioro que sufra el mismo, ya sea que fueren causados por el Cliente o por cualquier usuario del mismo o un tercero.
2. El Cliente reconoce que no deberá incurrir y generar llamadas de larga distancia internacional de manera automática, desde los servicios contratados bajo el presente Contrato, por ello el Cliente reconoce que deberá ser responsable del pago de todas y cada uno de los cargos que se puedan generar con independencia de que tenga o no conocimiento de la realización de las

mismas.

3. El Cliente tiene la obligación de reportar a la Mesa de ALESTRA SERVICIOS MÓVILES cualquier daño falla, robo o extravío que sufra el o los equipo(s) terminal(es)/dispositivo(s) móvil(es).

#### MAPAS DE COBERTURA

ALESTRA SERVICIOS MÓVILES pone a disposición para consulta del público en general, los correspondientes mapas de cobertura, en la siguiente página web:

<https://utilerias.alestra.mx/cobertura/moviles/>

#### SERVICIOS ADICIONALES

ALESTRA SERVICIOS MÓVILES proporciona servicios de telecomunicaciones y de valor agregado complementarios, adicionales, especiales y/o conexos al Servicio de Voz, Datos y SMS móviles.

Los Servicios Adicionales podrán ser contratados por el Cliente a la firma del Contrato o con posterioridad

a la misma, previa solicitud por escrito, aceptando el Cliente que los cargos extras por dichos Servicios Adicionales que se generen se carguen en el Comprobante Fiscal, lo anterior, de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor.

Para la prestación de estos servicios adicionales pudieran aplicar los esquemas del plazo mínimo forzoso que contrata el Cliente por cuestiones de promociones de descuentos adicionales a las tarifas, por lo que

el Cliente acepta dicho plazo/periodo; una vez vencido éste, el Cliente podrá solicitar la cancelación de los

Servicios Adicionales, y ALESTRA SERVICIOS MÓVILES deberá darlos de baja en un plazo máximo de cinco días naturales a partir de la notificación hecha por el Cliente o en su caso en la fecha de corte establecida

en el Comprobante Fiscal.

El Cliente podrá adquirir y/o contratar con ALESTRA SERVICIOS MÓVILES (siempre y cuando, el Cliente se encuentre al corriente en sus pagos por el Servicio) y/o con cualquier tercero, los equipos terminales/dispositivos móviles, equipos de telecomunicaciones, accesorios, cableado interno, siempre y

cuando dicho equipo cumpla con las especificaciones de los equipos terminales móviles que puedan hacer

uso del espectro radioeléctrico o ser conectados a redes de telecomunicaciones. De acuerdo a lo anterior,

si el Cliente llegará a utilizar equipos terminales/dispositivos móviles y/o accesorios que no cumplan con las especificaciones emitidas por la autoridad competente, ALESTRA SERVICIOS MÓVILES podrá optar por:

a) Suspender el servicio al o los equipos que se encuentren bajo este supuesto y que pudieran ocasionar algún daño o interferencia Red y/o plataformas utilizadas para la prestación de los servicios o

b) Rescindir el Contrato, si el Cliente hiciera caso omiso a los avisos que Alestra le haya realizado previamente sobre ello.

Conforme a lo anterior el Cliente deslinda de cualquier responsabilidad a ALESTRA SERVICIOS MÓVILES, y

el Cliente será directamente responsable ante cualquier daños y perjuicios cuyos equipos pudieran Red y/o plataformas utilizadas para la prestación de los servicios o interferencia en la Red y/o plataformas utilizadas para la prestación de los servicios.

#### COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES

El cliente podrá solicitar bonificaciones por fallas en el servicio conforme a lo siguiente:

a) En caso de interrupción del Servicio por causas imputables a ALESTRA SERVICIOS MÓVILES por un plazo igual o mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas, ALESTRA SERVICIOS MÓVILES se obliga a bonificar al Cliente mediante un ajuste en su siguiente Comprobante Fiscal la parte proporcional de la Renta Mensual vigente correspondiente al tiempo que dure la interrupción de dicho Servicio,

b) El Cliente acepta, que dicha bonificación en su Comprobante Fiscal constituirá la única y máxima responsabilidad que le podrá ser imputable a ALESTRA SERVICIOS MÓVILES por interrupciones en el Servicio; por lo tanto, ALESTRA SERVICIOS MÓVILES no será responsable por los daños y perjuicios y/o por las utilidades que el Cliente deje de generar y que sean causados por la interrupción en la prestación del Servicio.

c) Si el Cliente no permite al Proveedor que realice las labores de supervisión, cambio, actualización, mantenimiento y/o reparación de los equipos terminales/ Dispositivo Móvil y/o de la tecnología utilizada para prestar el Servicio que se mencionan r, ALESTRA SERVICIOS MÓVILES no será



responsable por fallas y/o degradaciones en el Servicio.

d) El Cliente reconoce que en caso de que ALESTRA SERVICIOS MÓVILES realice la compensación y/o bonificación respectiva señalada en los párrafos anteriores, no se actualizará ningún supuesto de incumplimiento o de rescisión del Contrato por parte ALESTRA SERVICIOS MOVILES.

e) Cuando un cliente tiene una bonificación se hace una nota de crédito la cual se aplica en su siguiente factura siempre y cuando el cliente continúe con la prestación del servicio

f) En el supuesto caso que el cliente cancele su servicio y cuenta con una bonificación y/o saldo a favor y no exista otra factura, este se podrá reclamara dentro de un plazo no mayor a 30 días naturales mismo que será atendido a través de nuestro Servicio a Clientes, mismo que podrá otorgarse con la prestación del servicio, siempre y cuando el monto sea equivalente.

g)

#### OTROS GASTOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Por el momento, ALESTRA SERVICIOS MÓVILES únicamente contempla planes que le permiten al usuario el gasto exclusivo de su consumo contratado, no contempla el gasto adicional de algún otro servicio o gasto.