

**BAIT**

**Código de prácticas comerciales**

1. Procedimientos de atención a clientes, incluyendo aquellos relativos a aclaraciones, reporte de fallas, cancelaciones, bonificaciones, reembolsos, reemplazo de equipo, mediación en caso de controversias;
2. Descripción de los servicios que comercialice;
3. Formas y tiempos de medición, tasación y procedimientos de cobranza de los servicios;
4. Niveles y compromisos de calidad que ofrece en cada uno de los servicios que comercialice.
5. Teléfonos, correos y centros de atención a clientes, a efecto de contactar con su sistema de aclaraciones, quejas.
6. Plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas, reparaciones y de realización de las bonificaciones correspondientes;
7. En caso de cambio de paquete o servicio, la forma en que se le entregará al usuario o suscriptor el comprobante del mismo o el nuevo contrato, y
8. Política de cancelación de servicios. En este sentido, las cancelaciones deberán realizarse sin costo extra para el usuario o suscriptor y no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otros usuarios que solicitan otro tipo de servicios.

**Propuesta de valor del servicio**

Nueva Wal-Mart de México, S. de R.L. de C.V. (Bodega Aurrera Internet y Telefonía o BAIT) tiene como misión mejorar la calidad de vida de las familias mexicanas, es por eso que ofrece un nuevo servicio de telecomunicaciones, de datos, voz y SMS móvil e Internet en casa en la modalidad de prepago con calidad de la Cobertura Altan usando tecnología 4G LTE.

Las SIM Cards para utilizar el servicio se podrán obtener en las tiendas Bodega Aurrera y Mi Bodega Aurrera. Las recargas del servicio en la modalidad de prepago se podrán realizar en los puntos de venta que conforman Nueva Wal-Mart de México, S. de R.L. de C.V.

BAIT no es titular de Título de Concesión por parte del IFT para comercializar servicios de telecomunicaciones a Usuarios Finales, por lo que pagará una comisión mercantil a Rocketel, S.A.P.I. de C.V. (Rocketel), para hacer uso de las concesiones, autorizaciones, permisos o licencias necesarios para comercializar a usuarios finales y con ello utilizar la red del proveedor mayorista de servicio de telecomunicaciones Altán Redes, S.A.P.I. de C.V. para prestar los servicios a los usuarios finales.

**1.- Definiciones:**

1.1.- Título de Concesión: Consiste en el Título de Concesión de Servicios Públicos de Telecomunicaciones y/o de Red Pública de Telecomunicaciones, otorgado por autoridad competente (Secretaría de Comunicaciones y Transportes, Instituto Federal de Telecomunicaciones) que permite al Concesionario la prestación de los Servicios.

1.2.- Código de Prácticas Comerciales: El presente documento que contiene las reglas y políticas de operación del Concesionario y sus obligaciones frente al usuario.

1.3.- Contrato de Adhesión: Formato de contrato a celebrar entre el Concesionario y los usuarios, mismo que está debidamente inscrito y autorizado por la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

1.4.- Tarifas al Público: Tarifas que el concesionario puede cobrar al usuario, mismas que están debidamente inscritas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

1.5.- Aviso de Privacidad: Documento que contiene la descripción de la información del usuario que puede recabar el Concesionario, la protección, transmisión o el uso que se puede dar a la misma, así como la forma de solicitar la modificación o cancelación de la misma.

2.- Servicios Públicos de Telecomunicaciones: Servicios de comunicación y transmisión de información a distancia, que puede ser bidireccional o unidireccional, de conducción o distribución, que requiere para su prestación de una Concesión o Autorización regulada por la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. Estos incluyen, sin limitación, los siguientes:

2.1.- Servicio Público de Televisión Restringida por Cable: Servicio que consiste en la transmisión diaria de programas televisivos de entretenimiento, cultura e información general, entre otros, mediante el pago periódico de las cuotas.

2.2.- Servicio Público de Transmisión de Datos (Transmisión Bidireccional de Datos: Servicio que consiste en la comunicación de información, en formato digital, mediante protocolos de Internet (IP) y que el concesionario comunica de la terminal del usuario a otras terminales de la red, o a otras redes de comunicación conforme a las instrucciones de direccionamiento, ruteo y demás que determine el usuario mediante los Protocolos IP.

3.- Regulación Aplicable: Los Servicios del Concesionario están sujetos a las condiciones establecidas en su Título de Concesión, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, Ley Federal de Protección al Consumidor y demás legislación y normas aplicables, incluyendo especialmente la normativa expedida por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y Procuraduría Federal del Consumidor.

4.- Contrato Tipo: Consiste en el contrato que el Concesionario celebra con los usuarios finales (consumidores). Dicho contrato está debidamente registrado en el Registro de Contratos de Adhesión de la Procuraduría Federal del Consumidor y aprobado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Los Servicios pueden solicitarse a nombre del Suscriptor a través de los representantes de ventas asignados por el Concesionario para este efecto; asimismo, el Suscriptor puede contactar al Concesionario acudiendo directamente a cualquiera de sus oficinas de la región asignada.

5.- Costos y Forma de Pago. El cliente podrá adquirir en las tiendas de Nueva Wal-Mart de México, S. de R.L. de C.V. habilitadas para la comercialización los servicios de BAIT, en la modalidad de prepago, el paquete que se adecúe a sus necesidades de conformidad con los planes y tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

5.1.- Tarifas: Todas las tarifas que cobre el Concesionario al Usuario deberán estar previamente inscritas en el Registro Público de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones, mismo que se puede consultar en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx). Cualquier cambio de tarifas deberá notificarse al usuario de forma previa a su aplicación, y el usuario tendrá la posibilidad de cancelar su servicio, si se encuentra en desacuerdo con la misma.

## Conceptos

Concepto	Significado
4G LTE	Por sus siglas en inglés Long Term Evolution, es la tecnología de alta velocidad utilizada en los equipos terminales de cuarta generación.
SMS	Mensajes de texto.
Usuario	Personas físicas o morales que utilicen los Servicios de Telecomunicaciones comercializados por BAIT como destinatarios finales.
IFT	Instituto Federal de Comunicaciones.
Servicios de telecomunicaciones	Los servicios de voz y datos que BAIT comercializará a los Usuarios Finales mediante la reventa de los Servicios Mayoristas.
Comisión Mercantil	Las obligaciones y responsabilidades relativas a la operación de los Servicios de Telecomunicaciones que BAIT comercialice por cuenta y orden de Rocketel.
Servicio de prepago	El usuario paga por los servicios de telecomunicaciones de forma anticipada
SIM Card	Por sus siglas en inglés Subscriber Identity Module, es un chip con tecnología integrada que se debe introducir al equipo terminal para poder hacer uso de los servicios.
Equipo terminal compatible con la red	Equipo de telecomunicaciones que permite hacer uso de los servicios de la Red Mayorista adquiridos por el Usuario final a BAIT
PROFECO	Procuraduría Federal del Consumidor

## **Sistema de aclaraciones, reporte de fallas y cancelaciones**

Para brindarle la mejor atención al usuario de BAIT se encuentra habilitada la siguiente línea telefónica **01 800 0000 22** para atender de manera gratuita cualquier aclaración del servicio, queja, sugerencia, reporte de fallas, cancelaciones y/o consulta; esta línea se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para atender las fallas la línea telefónica de atención cuenta con agentes especializados que le brindarán atención de primer nivel al usuario, en caso de que se requiera se reportará la falla en el siguiente nivel atendiéndose en un plazo máximo de 72 horas.

Al momento de solicitar una cancelación del servicio el saldo de la línea correspondiente se eliminará en su totalidad. Las cancelaciones se realizarán sin costo extra para el usuario y no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otros usuarios que soliciten otro tipo de servicios.

## **Mediación de controversias**

Como parte de los derechos del usuario, PROFECO y el IFT, serán las autoridades facultadas para apoyarle en caso de cualquier controversia que pueda presentarse con BAIT.

## **Bonificaciones**

El usuario tiene el derecho de obtener una bonificación del 20% (veinte por ciento) del tiempo en el que el servicio presentó la falla, interrupción parcial o total del servicio. El usuario también tiene el derecho de dar por finalizado el contrato si así lo quisiera. Lo anterior a excepción de que las causas de la afectación mencionadas se encuentren bajo el supuesto del Reglamento de Telecomunicaciones artículo 81. Las bonificaciones serán reflejadas 3 días hábiles posteriores al restablecimiento del servicio.

Asimismo, no será considerado como causa de bonificación que el equipo terminal utilizado no sea compatible u homologado con la red de Altán. Para comprobar que el equipo terminal móvil o fijo sea compatible con la red, es necesario que el usuario ingresa a: <http://crm.altanredes.com/preactiva/checkimei.php>

## **Reembolsos**

En caso de cualquier cambio al contrato de servicio se informará al usuario y éste tendrá el derecho de solicitar dar por finalizado el contrato y solicitar el reembolso del saldo disponible a la fecha de finalización o, bien, utilizarlo hasta quedar sin saldo disponible.

El usuario será notificado por uno o varios medios en caso de cualquier cambio de paquete de servicio y/o del contrato de servicio. Los medios podrán ser por SMS, correo electrónico o una llamada telefónica de parte de la línea de atención al usuario.

## **Plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones y quejas**

Serán de 48 a 72 horas a partir de que el usuario obtuvo el folio de seguimiento de su incidente por parte de los agentes que atienden la línea telefónica de atención al usuario.

## **Descripción de los servicios a comercializar**

El servicio de telecomunicaciones comercializado a través de BAIT, se realizará a través de la modalidad de prepago, y será comercializado en los puntos de venta de Nueva Walmart de México designados para tal efecto mediante la reventa de los servicios mayoristas por cuenta y orden a nombre de Rocketel SAPI de CV:

1. Servicio de prepago de datos, SMS y voz de telefonía móvil
2. Servicio de prepago de datos de Internet fijo.

## **Niveles y compromisos de calidad que ofrece en cada uno de los servicios**

Dada la naturaleza de la propagación inalámbrica, la calidad del Servicio Movilidad SIM Altán se encuentra relacionada con la naturaleza de la señal de radio, quedando ésta fuera del alcance y control de Altán en muchas ocasiones. La propagación de la señal radio depende de los obstáculos existentes entre la radiobase (eNB) y el equipo terminal del Usuario Final, pudiéndose presentar variaciones por desvanecimiento, interferencias y pérdidas de cobertura por la presencia de obstáculos, así como de las condiciones climatológicas no favorables (ej. lluvia).

Los Servicios pueden verse afectados o sufrir interrupciones, interferencia, corte o suspensión por diversas razones fuera del control de Altán y que no significan un incumplimiento del Contrato o del Acuerdo de Nivel de Servicio correspondiente por parte de Altán, tales como fenómenos atmosféricos, uso de equipos terminales en el interior de inmuebles, subterráneos, túneles u otros lugares con similares características donde no existe señal o ésta es débil, y cualquier otra circunstancia que afecte las transmisiones inalámbricas.

No obstante, lo anterior, Altán prestará los servicios conforme a los ANS establecidos en el apéndice 11.5 “Acuerdo de Nivel de Servicio y Gestión de Incidencias” de la Oferta de Referencia publicada.

Para el caso del tráfico de datos sobre la cobertura ofrecida por Altán opera bajo esquema Best Effort, toda vez que la red no garantiza la calidad de servicio (QoS) del tráfico, es decir, no diferencia ni prioriza el tipo de tráfico de Datos de los clientes hacia/desde Internet.