



BTU comunicación



Código de Prácticas Comerciales

INDICE

- 1. OBJETIVO**
- 2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**
 - 2.1 INTERNET**
 - 2.2 PLANES**
 - 2.3 ACTIVACION DEL SERVICIO**
 - 2.4 CONDICIONES DEL SERVICIO**
 - 2.5 CAMBIO EN LA PRESTACION DEL SERVICIO**
 - 2.6 CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS**
- 3. FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS**
- 4. FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO**
 - 4.1 ATENCIÓN AL SUScriptor POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS**
- 5. CONFIDENCIALIDAD**
- 6. SOLUCION EN CASO DE CONTROVERSIAS**



Código de Prácticas Comerciales

1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los Clientes de BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios de Internet.

Este Código de Prácticas Comerciales estará a disposición de los Cristóbal Colón 13, Fraccionamiento Costa Azul, Costa Azul, 39850 Acapulco de Juárez, Gro. en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y sábados de 9:00 a 18:00, y podrá ser consultado en la página web <http://www.btu.com.mx/>

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., presta el servicio de Internet, en virtud de la Concesión única para uso comercial que fue aprobada por el Pleno del Instituto Federal de Telecomunicaciones el 23 de mayo de 2018.

Prestará el Servicio conforme a los parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con la regulación aplicable.

Asimismo, se compromete a garantizar al Cliente la prestación del Servicio con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

2.1 INTERNET

BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., presta los servicios de acceso a internet de forma continua, uniforme, regular y eficiente, de acuerdo a los estándares de calidad establecidos en los planes y paquetes de acuerdo a las necesidades del cliente y que pueden ser consultados en la página de internet <http://www.btu.com.mx/>

2.2 PLANES

Los planes de datos y tarifas serán publicados en la página web <http://www.btu.com.mx/> así como en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT <http://www.btu.com.mx/>

2.3 ACTIVACION DEL SERVICIO

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la aceptación de los



Código de Prácticas Comerciales

términos y condiciones y puesta en marcha del servicio mediante orden de servicio y se hará con base en el Paquete de tiempo o datos contratado. La activación del/los equipo(s) marca el inicio de la prestación del Servicio y del ciclo de facturación correspondiente.

2.4 CONDICIONES DEL SERVICIO

BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., no es, ni será responsable directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que Internet es un servicio público de carácter internacional.

BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio, por lo que el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad del Suscriptor.

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, por lo que BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al usuario por el uso que le dé al Servicio.

2.5 CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., podrá prestar servicios adicionales previa autorización o aviso del IFT según sea el caso. Donde dará a conocer, en su establecimiento, el (los) Servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y características mínimas de los equipos terminales del usuario y alcance de los Servicios.

2.6 CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS

El usuario podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier Plan de tiempo o datos en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de adhesión.



Código de Prácticas Comerciales

3. FACTURACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA DE LOS SERVICIOS

FACTURACIÓN

La forma de facturación de BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., y los cargos aplicables se pactan entre las partes al firmar el Contrato Marco de Prestación de Servicios, mismo que se encuentra registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

El pago por los servicios que presta BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., se realizará en PREPAGO en relación a la vigencia del saldo, el plazo mínimo de permanencia y la velocidad incluida señalada en la carátula de cada plan, el cual se deberá hacer en los primeros días de cada mes, en el lugar o forma establecida en la misma, y se enviara el comprobante fiscal correspondiente a dicho pago de manera mensual conteniendo en el desglose de la factura la totalidad de los servicios contratados, así como los impuestos y gravámenes aplicables.

4. FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

El usuario deberá avisar a BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio preferentemente a través del número telefónico (444)2404482, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día o por cualquiera de los medios establecidos en el Contrato de adhesión. Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio por parte del usuario se presumirá que el Servicio no presenta problema alguno, por lo que continuará la obligación de pago de la contraprestación correspondiente.

Las siguientes fallas/interrupciones en el Servicio no son responsabilidad de BTU COMUNICACION S.A. DE C.V.:

- a. Daño en el/los Equipo(s) del usuario y/o por cualquier otra falla atribuible al usuario.
- b. Por falta de pago. Si el usuario deja de pagar la contraprestación BTU



Código de Prácticas Comerciales

- COMUNICACION S.A. DE C.V., podrá suspender el Servicio.
- c. Por alguna otra causa no imputable como: movimientos armados, desastres naturales, huelgas, movilizaciones sociales, actos de violencia, expropiación, toma de instalaciones de la empresa, nuevas disposiciones legales, fallas de origen satelital, malas condiciones atmosféricas, por fallas de voltaje en el hogar del usuario, entre otras causas que se han señalado de manera enunciativa más no limitativa.
 - d. Fallas o interrupciones del Servicio por caso fortuito a fuerza mayor.
 - e. Fallas por causas naturales.
 - f. Condiciones atmosféricas adversas.
 - g. Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema.
 - h. Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el IFT.
 - i. Por modificaciones a las condiciones del Título de BTU COMUNICACION S.A. DE C.V.
 - j. Por falla del satélite contratado por BTU COMUNICACION S.A. DE C.V.
 - k. Por falla en la red global de internet o en algún dominio.

4.1 ATENCIÓN AL SUScriptor POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

El usuario deberá comunicar a BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., las fallas o interrupciones del Servicio dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se presente la falla o el mal funcionamiento del mismo.

Para la atención de consultas, reclamaciones, reparaciones de fallas y/o quejas contará, de manera gratuita, con el servicio de asistencia llamando desde cualquier línea fija o móvil a través de su Sistema de Atención a Solicitudes al teléfono (444)2404482, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año y <http://www.btu.com.mx/> o acudir directamente a la oficina de **“EL PROVEEDOR”** ubicada en Cristóbal Colón 13, Fracc Costa Azul, Costa Azul, 39850 Acapulco de Juárez, Gro, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 18:00 y sábados de 9:00 a 18:00.

Las quejas y/o reportes de fallas telefónicas deberán ser respondidas inmediatamente por BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., y en el caso de reportes por vías alternativas como correo electrónico, la respuesta no deberá exceder del plazo de 24 horas siguientes al en que el usuario las haga saber por los medios indicados en el párrafo precedente. De toda queja y/o aclaración se levantará **un folio** para seguimiento. Cuando la aclaración, queja o falla sea resuelta BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., deberá enviar un aviso al usuario informando el cierre del folio que dio origen a la gestión.



Código de Prácticas Comerciales

5. CONFIDENCIALIDAD

Por lo que hace a la información personal del usuario, BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., acepta y reconoce expresamente que los datos personales de éste serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y el Aviso de Privacidad de BTU COMUNICACION S.A. DE C.V.,

Así, toda la información y datos personales que BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., recabe para la prestación del Servicio se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información mediante una orden debidamente fundada y motivada.

6. SOLUCION EN CASO DE CONTROVERSIAS

Para cualquier controversia en la vía administrativa BTU COMUNICACION S.A. DE C.V., se somete para la ante la Procuraduría Federal del Consumidor.

Para el caso de Controversia se somete expresamente a la jurisdicción y competencia de los Tribunales Competente



Código de Prácticas Comerciales