

**AXTEL, S.A.B. DE C.V.**

**CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES**

**PARA LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA  
LOCAL, LARGA DISTANCIA Y  
SERVICIOS DE ACCESO DEDICADO**

# Código de Prácticas Comerciales

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN GENERAL .....</b>	<b>1</b>
<b>1 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES AXTEL .....</b>	<b>2</b>
1.1 LÍNEA AXTEL RESIDENCIAL .....	2
<b>1.2 LÍNEA PREPAGADA AXTEL.....</b>	<b>2</b>
1.2.1 DESCRIPCIÓN GENERAL .....	2
1.2.2 REGLAS DE APLICACIÓN.....	2
1.2.3 TARIFAS.....	4
1.3 LÍNEA AXTEL NEGOCIOS .....	4
1.3.1 Descripción.....	4
1.3.2 Beneficios .....	4
1.4 EXTENSIÓN IP AXTEL.....	5
1.4.1 Descripción.....	5
1.4.2 Beneficios y Requisitos .....	5
1.4.3 Servicio de Mensajes SMS IP .....	5
1.5 TRONCALES DIGITALES AXTEL .....	6
1.5.1 Descripción.....	6
1.5.2 Beneficios .....	6
1.5.3 Requerimientos.....	6
1.6 NÚMEROS DID´S .....	7
1.6.1 Descripción.....	7
1.6.2 Beneficios .....	7
1.6.3 Requerimientos.....	7
1.7 NODO EMPRESARIAL AXTEL .....	7
1.7.1 Descripción.....	7
1.7.2 Beneficios .....	8
1.7.3 Requisitos .....	8
1.8 INTERNET DEDICADO.....	8
1.8.1 Descripción.....	8
1.8.2 Beneficios .....	9
1.8.3 Requerimientos.....	9
1.9 AXTEL BANDA ANCHA .....	9
1.9.1 Descripción.....	9
1.9.2 Beneficios .....	9
1.10 RED PRIVADA VIRTUAL.....	9
1.10.1 Descripción .....	9
1.10.2 Beneficios.....	10
1.10.3 Requerimientos.....	10
1.11 LÍNEAS PRIVADAS .....	10
1.11.1 Descripción .....	10
1.11.2 Beneficios .....	10
1.11.3 Requerimientos.....	11
1.12 LARGA DISTANCIA AXTEL.....	11
1.12.1 Descripción .....	11
1.12.2 Información importante sobre Larga Distancia Nacional.....	11
1.12.3 Información Importante sobre Larga Distancia Internacional.....	11
1.12.4 Información Importante sobre Larga Distancia por Operadora .....	12
<b>2 SERVICIOS ADICIONALES.....</b>	<b>13</b>

## Código de Prácticas Comerciales

2.1	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS ADICIONALES.....	13
2.2	SERVICIOS DE VALOR AGREGADO.....	13
2.3	SERVICIOS ESPECIALES.....	14
2.4	SERVICIOS DE OPERADORA.....	15
2.4.1	<i>Descripción del Servicio de Operadoras y Atención a Clientes.....</i>	15
2.4.2	<i>Información sobre números telefónicos locales y nacionales.....</i>	16
2.4.3	<i>Conexión de llamadas de Larga Distancia nacional o internacional vía operadora.....</i>	16
2.4.4	<i>Información de tarifas de Larga Distancia.....</i>	16
2.4.5	<i>Información o conexión de llamadas en casos de emergencia.....</i>	16
2.4.6	<i>Llamada de Despertador.....</i>	16
2.5	EQUIPO TELEFÓNICO DEL CLIENTE.....	16
2.6	SERVICIOS DE CABLEADO INTERIOR.....	17
2.7	SERVICIOS DE DIRECTORIOS.....	17
2.7.1	<i>Listado Telefónico.....</i>	17
2.7.2	<i>Directorio Telefónico en Internet.....</i>	17
2.7.3	<i>Número Privado.....</i>	17
<b>3</b>	<b>SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>19</b>
3.1	REUBICACIÓN DEL EQUIPO.....	19
3.2	CAMBIO DE NÚMERO TELEFÓNICO.....	19
3.3	CAMBIO DE DOMICILIO PARA LÍNEA AXTEL.....	20
3.4	CAMBIO DE DOMICILIO PARA PRODUCTOS A TRAVÉS DE ACCESO DEDICADO.....	20
3.5	CESIÓN DE DERECHOS.....	21
3.6	CAMBIO DE LÍNEA AXTEL RESIDENCIAL A LÍNEA AXTEL NEGOCIOS Y VICEVERSA.....	21
3.7	CAMBIO DE RAZÓN SOCIAL.....	21
<b>4</b>	<b>VENTA Y ENTREGA DEL SERVICIO.....</b>	<b>22</b>
4.1	CONTRATACIÓN DEL SERVICIO PARA LOS CLIENTES RESIDENCIALES.....	22
4.2	CONTRATACIÓN DE SERVICIO PARA NEGOCIOS.....	22
4.3	CÓMO CONTRATAR NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS.....	22
4.4	CONTENIDO DEL CONTRATO Y CONFIDENCIALIDAD.....	23
4.5	INSTALACIÓN.....	23
4.5.1	<i>Requerimientos para la instalación de una Línea AXTEL Residencial.....</i>	23
4.5.1.1	<i>Requisitos:.....</i>	23
4.5.2	<i>Requerimientos de Instalación para productos de Acceso Dedicado (Nodo Empresarial AXTEL- Acceso Dedicados, servicios dedicados, Troncales Digitales AXTEL y DID´s).....</i>	24
4.6	FIRMA DEL CONTRATO.....	24
4.7	CÓMO CONTRATAR NUESTROS PRODUCTOS Y SERVICIOS. PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD.....	24
<b>5</b>	<b>FACTURACIÓN, PAGOS Y COBRANZA.....</b>	<b>32</b>
5.1	FACTURACIÓN.....	32
5.2	CICLOS DE FACTURACIÓN.....	32
5.3	ENVÍO DE LA FACTURA.....	32
5.4	FECHA LÍMITE DE PAGO.....	32
5.5	REDONDEO.....	33
5.6	DUPLICADOS.....	33
5.7	FACTURA DETALLADA.....	33
5.8	ACLARACIONES, AJUSTES Y CORRECCIONES.....	33
5.9	BONIFICACIÓN POR INTERRUPCIÓN DE SERVICIO.....	33
5.10	PAGOS Y COBRANZA.....	34
5.10.1	<i>Dónde y Cómo Pagar.....</i>	34

## Código de Prácticas Comerciales

5.10.2	<i>Información Importante sobre Pagos</i> .....	34
5.10.3	<i>Cargo por pago extemporáneo</i> .....	34
5.10.4	<i>Límite de Crédito</i> .....	34
5.11	COBRANZA .....	35
5.11.1	<i>Suspensión del Servicio</i> .....	35
5.11.2	<i>Reanudación de Servicio por Suspensión</i> .....	35
5.11.3	<i>Desconexión del Servicio por Adeudo</i> .....	36
<b>6</b>	<b>CANCELACIÓN DEL SERVICIO</b> .....	<b>37</b>
6.1	CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES PREVIO A LA INSTALACIÓN DEL EQUIPO DE ACCESO DE AXTEL PARA LAS LÍNEAS AXTEL RESIDENCIAL Y LÍNEAS AXTEL NEGOCIOS.....	37
6.2	CANCELACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DESPUÉS DE LA INSTALACIÓN DEL EQUIPO DE ACCESO DE AXTEL PARA LAS LÍNEAS AXTEL RESIDENCIAL Y LÍNEAS AXTEL NEGOCIOS.....	37
6.3	TERMINACIÓN DEL CONTRATO .....	37
6.3.1	<i>Terminación del contrato por parte de AXTEL</i> .....	37
<b>7</b>	<b>REPARACIONES</b> .....	<b>39</b>
7.1	REPARACIONES PARA LÍNEA AXTEL RESIDENCIAL.....	39
7.2	REPARACIONES PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS A TRAVÉS DE ACCESO DEDICADO Y SERVICIO DE TRONCALES DIGITALES.....	40
7.3	SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.....	40
<b>8</b>	<b>NOMENCLATURA</b> .....	<b>41</b>

## Código de Prácticas Comerciales

---

### *Introducción General*

Este Código de Prácticas Comerciales tiene como propósito regular las relaciones de AXTEL con sus Clientes, y estará a disposición del público para su consulta en nuestro **CENTRO INTEGRAL AXTEL** y en los Módulos de Atención Personalizada AXTEL, siendo este Código de Prácticas Comerciales un instrumento que servirá de guía tanto a los Clientes, como a los empleados de AXTEL, respecto a cualquier aclaración, definición de servicios, disputa o queja relacionada con la provisión de servicios de telecomunicaciones.

En AXTEL siempre estamos buscando mejorar y ofrecerle un excelente servicio, es por esta razón que este documento será actualizado, tomando en cuenta las necesidades y sugerencias de nuestros Clientes. Cada nueva versión de este documento es aprobada por la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL).

AXTEL es una empresa de telecomunicaciones con la mejor y más avanzada tecnología a nivel mundial y ofrece a sus Clientes los siguientes Servicios de Telecomunicaciones (los “**Servicios Axtel**”):

- (1) Línea de Servicio de Telefonía Local Axtel Residencial
- (2) Línea Prepagada Axtel
- (3) Línea de Servicio de Telefonía Local Axtel Negocios
- (4) Troncales Digitales Axtel
- (5) Números DID
- (6) Nodo Empresarial Axtel
- (7) Servicio de Internet Dedicado
- (8) Internet Axtel Banda Ancha
- (9) Servicio de Red Privada Virtual
- (10) Servicio de Líneas Privadas
- (11) Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional Axtel
- (12) Servicios Adicionales y de Valor Agregado

Adicionalmente Axtel ofrece a sus Clientes una variedad de Programas Comerciales entre ellos paquetes que incluyen diferentes Productos y Servicios, con la finalidad de satisfacer las necesidades y los requerimientos de nuestros Clientes, los términos y condiciones de dichos Programas Comerciales se encuentran detallados en el Libro de Tarifas de Axtel, así mismo estos Programas Comerciales pueden ser consultados por el Cliente en el Centro Integral de Axtel.

## Código de Prácticas Comerciales

---

### **I SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES AXTEL**

#### **1.1 Línea AXTEL Residencial**

La Línea AXTEL Residencial le permite realizar llamadas locales, llamadas de Larga Distancia nacionales e internacionales y provee acceso a servicios de operadora, a números especiales (descritos más adelante), acceso a Internet, a números no geográficos (como 01-800, 01-900, etc.) y a los Servicios Adicionales. El servicio permite establecer comunicación de voz, fax y datos a través de la red de telefonía pública.

Los Programas Comerciales de Línea Axtel Residencial, se encuentran establecidos en el Libro de Tarifas de Axtel.

#### **1.2 Línea Prepagada Axtel**

##### **1.2.1 Descripción General**

La Línea Prepagada AXTEL es un servicio de telefonía con un esquema de prepago a través de la recarga de saldo vía tarjetas prepagadas AXTEL. Permite al Cliente el acceso a los servicios de telefonía local, celular, larga distancia nacional, larga distancia internacional, números 800's y números de servicio, así como recibir llamadas de cualquier red pública telefónica (Local, Celular, Larga Distancia, etc.).

El servicio de Línea Prepagada AXTEL permite a sus Clientes Residenciales y de Micro y Pequeños Negocios tener un mayor control de sus llamadas de salida, disponiendo de saldo según el Cliente vaya abonando saldo mediante el uso de las tarjetas prepagadas AXTEL.

##### **1.2.2 Reglas de Aplicación**

- No se cobra renta mensual.
- En el caso de líneas existentes, el Cliente conserva su número telefónico con la contratación del servicio de Prepago AXTEL. Para nuevas líneas se asignará un número telefónico de acuerdo al plan de numeración de AXTEL.
- El servicio de Prepago AXTEL está sujeto a la disponibilidad del servicio y cobertura de la red de AXTEL.
- Las llamadas de salida serán facturadas por minuto o por evento, según el tipo de llamada. Para realizarlas es necesario que la línea tenga saldo disponible suficiente según el tipo de llamada, esto mediante la recarga de tarjetas prepagadas AXTEL que pueden adquirirse en los Módulos de Atención Personalizada AXTEL o lugares expresamente autorizados por AXTEL para su venta.
- Las llamadas de entrada no tendrán costo y podrán recibirse durante los períodos de Servicio y Abono.
- Aplican las tarifas vigentes para el servicio de Prepago AXTEL, según el tipo de llamada.
- Las tarjetas prepagadas AXTEL, sólo podrán ser activadas en líneas telefónicas que tengan contratado y dado de alta el servicio de Línea Prepagada AXTEL.

## Código de Prácticas Comerciales

---

- Funciona con tarjetas prepagadas AXTEL de \$50.00 y \$100.00 pesos con saldo íntegro.
- El saldo de prepago no es reembolsable ni transferible y no podrá ser utilizado para cubrir el costo de otros servicios ofrecidos por AXTEL
- La vigencia de las tarjetas sin activar, del servicio de Prepago AXTEL, tendrán una fecha de caducidad de 12 meses impresa sobre el plástico de la tarjeta a partir de la fecha de emisión de la misma.
- Los saldos no son transferibles ni reembolsables.
- No habrá emisión de recibos telefónicos mensuales.
- El servicio de Línea Prepagada AXTEL permite realizar los siguientes tipos de llamadas:
  - Local
  - Larga Distancia Nacional e Internacional
  - Celular (bajo el esquema “El que llama paga”)
  - Números 800’s
  - Reporte de Fallas (050)
  - Servicio a Clientes (Centro Integral AXTEL)
  - Hora Exacta (030)
  - Servicios Especiales (071 y 072) – según disponibilidad en cada ciudad
  - Números de Emergencia (060, 061, 065, 066 y 080) – según disponibilidad en cada ciudad
  - Recarga de saldo (\*77)
  - Consulta de saldo (\*88)
- Los servicios de emergencia, reporte de fallas, servicio a clientes no tendrán costo y se podrán realizar durante todo el tiempo que la línea se encuentre activa.
- Los servicios que no se pueden contratar o acceder con el servicio de Línea Prepagada AXTEL, son:
  - Números 900’s
  - Servicios de Operadora (020, 090)
  - Servicio de Despertador (031)
  - Soluciones AXTEL (Identificador de Llamadas, Llamada en Espera, Conferencia Tripartita, Desvío de Llamadas, Correo de Voz y Control de Llamadas)
  - Cambio de Número Telefónico
  - Número Privado
  - Recibir llamadas por cobrar y por operadora con cargo a la línea.
- Los servicios administrativos que el Cliente podrá solicitar son:
  - Cambio de Domicilio
  - Reubicación de Equipo
  - Reconexión del Servicio
  - Cesión de Derechos (sólo para Clientes al corriente de sus pagos)
- El Período de Servicio de la Línea Prepagada AXTEL: Inicia a partir de la activación de la tarjeta prepagada AXTEL y el Cliente tendrá 60 días naturales para consumir su saldo. En caso contrario, el saldo disponible es retenido. En este período el Cliente puede realizar llamadas de salida (según su saldo disponible) y recibir llamadas.

## Código de Prácticas Comerciales

- El Período de Abono: Comienza al terminar el Período de Servicio y es un lapso de 15 días naturales en donde el Cliente está en estado de suspensión de llamadas salientes y permite únicamente el recibir llamadas. En caso de realizar algún abono el saldo que se encontraba retenido será acumulado.
- El Período de Gracia: Comienza al terminar el Período de Abono y es un lapso de 15 días naturales en el cual el Cliente no puede realizar ni recibir llamadas. En caso de realizar algún abono el saldo que se encontraba retenido será acumulado.
- Período de Reconexión: Es el período entre la finalización del período de gracia y la remoción del equipo de acceso del sitio del Cliente. Este período puede variar de 10 a 20 días hábiles dependiendo de la carga operativa de trabajo. Si el Cliente solicita la reconexión de su línea antes de la Desconexión deberá de pagar el Cargo por Reconexión.(según Libro de Tarifas). En el caso de que la Desconexión se haya realizado, el Cliente deberá cubrir el costo de la instalación y contratación de la LPA (Línea Prepagada Axtel), según la cobertura y capacidad que Axtel tenga en ese momento.
- Desconexión: Es el día en que se realiza baja total de la línea y desconexión del equipo de acceso del sitio del Cliente. En caso de requerir la línea se tendrá que pagar el costo de contratación.
- La cancelación de este servicio se hace a petición del Cliente sin cargo adicional.
- No aplican ninguna promoción o descuento no descritos en esta sección.

### 1.2.3 Tarifas

Las tarifas estarán registradas ante la Comisión Federal de Telecomunicaciones.

## 1.3 Línea AXTEL Negocios

### 1.3.1 Descripción

La Línea AXTEL Negocios le permite al Cliente realizar llamadas locales, llamadas de Larga Distancia nacional e internacional y provee acceso a servicios de operadora, a números especiales (descritos más adelante), acceso a Internet, a números no geográficos (como 01-800 y 01-900) y a las Servicios Adicionales. El servicio permite establecer comunicación de voz, fax y datos a través de la red de telefonía pública. AXTEL asigna un número a su Línea, de acuerdo al plan de numeración de AXTEL mismo que se registra en el listado telefónico de Directorios.

Una variante de la Línea de Negocios es la Línea Inteligente Axtel y Línea Inteligente Axtel en Red las cuales cuentan con funcionalidades adicionales Centrex que le ofrecen al cliente soluciones y facilidades de valor agregado a su línea telefónica.

### 1.3.2 Beneficios

- Facilidad en la forma y lugares de pago.
- Facturación confiable, detallada y consolidada.
- Descuentos consolidados basados en su volumen de consumo.
- Seguridad total en sus llamadas y transmisión de datos.
- Compatibilidad con todos los equipos telefónicos que cumplan con la Norma Oficial Mexicana (NOM).



## Código de Prácticas Comerciales

---

La Línea AXTEL Negocios puede ser conectada a un Multilíneas ó Conmutador actual. No requiere de inversión en aparatos telefónicos especiales ya que funciona con los que actualmente cuenta su Negocio. En la Línea Inteligente deberá de ser validada sus diversas funcionalidades en los casos de ser conectada a equipos de switch tales como multilíneas, Pbx , etc.

Los Programas Comerciales de Línea AXTEL Negocios, se encuentran establecidos en el Libro de Tarifas de Axtel.

### 1.4 Extensión IP Axtel

#### 1.4.1 Descripción

La Extensión IP es el servicio telefónico complementario a su línea telefónica Axtel Residencial, Línea Axtel Negocios, ya que la Extensión IP funciona como una extensión telefónica a través del servicio de Voz sobre el protocolo IP accesado desde una conexión a Internet de banda ancha.

Los cargos y los consumos de la Extensión IP se facturarán y contabilizarán en la línea telefónica Base a la cual se le adicionó este servicio, compartiendo los recursos de llamadas y/o minutos incluidos en la línea Base.

Para hacer uso del servicio de la “Extensión IP Axtel”, el Cliente necesariamente deberá activar en forma electrónica el servicio de “Extensión IP Axtel” a través de la pagina WEB AXTEL ([www.axtel.com.mx](http://www.axtel.com.mx)).

#### 1.4.2 Beneficios y Requisitos

El Servicio de “Extensión IP” permitirá al usuario realizar llamadas locales, larga distancia nacional, larga distancia internacional y llamadas a celulares.

A la Extensión IP se le asignará el mismo número telefónico AXTEL de la línea Base, por lo que podrá recibir llamadas tanto a la línea fija como a la Extensión IP.

- El Cliente deberá contar con línea Axtel Residencial o línea Axtel Negocios.
- El Cliente deberá contar con Internet de Banda Ancha.
- El Cliente deberá contratar el software de Softphone ofrecido por Axtel (software para computadora personal que emula un teléfono), dispositivo Ata (Adaptador telefónico analógico) u otro dispositivo ofrecido por Axtel para que se pueda utilizar el Servicio de Extensión IP Axtel.

Nota: La calidad del Servicio de Extensión IP está sujeta a la estabilidad y calidad de la conexión a Internet de banda ancha con la que cuente el usuario para el uso de la Extensión IP AXTEL.

#### 1.4.3 Servicio de Mensajes SMS IP

Asimismo los clientes que tengan el Servicio de “Extensión IP” podrán adquirir el Servicio de Mensajes SMS IP el cual consiste en que se pueden transmitir y recibir mensajes cortos por medio de un software especial (Softphone Axtel) hacia usuarios de líneas fijas analógicas de AXTEL que de igual forma cuentan con el Servicio de Extensión IP y el Softphone Axtel.

El envío de Mensajes SMS IP no generará cargos por llamadas locales o de larga distancia. Aplica sólo el cargo por Mensaje SMS IP transmitido.

Los Servicios SMS IP no aplicarán para las líneas prepagadas ni para Troncales Digitales AXTEL.

## Código de Prácticas Comerciales

---

### 1.5 Troncales Digitales AXTEL

#### 1.5.1 Descripción

Troncales Digitales AXTEL es la solución que lleva hasta su empresa los servicios de Telefonía Local y Larga Distancia a través de la Red Digital AXTEL.

Utilizando la más avanzada tecnología, AXTEL conecta su PBX (conmutador telefónico) a nuestra red mediante un enlace dedicado que le provee un grupo de canales digitales para transmitir voz, fax y datos.

AXTEL instalará en su empresa el Nodo Empresarial AXTEL que le permitirá contar con la acometida requerida para el enlace dedicado a través del cual se proveerán las Troncales Digitales AXTEL.

Los Programas Comerciales de Troncales Digitales se encuentran establecidos en el Libro de Tarifas de Axtel.

#### 1.5.2 Beneficios

- Servicio integrado de Telefonía Local y de Larga Distancia.
- Acceso a la red nacional y mundial de telefonía
- Servicio Personalizado
- Atención Técnica dedicada a fallas los 365 días del año, las 24 horas del día.
- Facturación flexible, clara y confiable. El cliente tiene la opción de solicitar su factura consolidada o separada por cada servicio contratado por línea.
- Comunicación digital con la más alta calidad.
- Excelente confiabilidad en el servicio de sus Troncales Digitales AXTEL, gracias a la arquitectura de nuestra red.
- Optimización del uso de recursos en su PBX.
- Tecnología de punta en sus servicios de telecomunicaciones.
- Monitoreo permanente de sus Troncales Digitales AXTEL desde el Centro de Control de Red AXTEL.
- Terminación más rápida de sus llamadas.

#### 1.5.3 Requerimientos

El Cliente debe de tener un PBX Digital

- Tarjeta E1 con interface (G.703 / G.732).
- Tarjeta de señalización R2 que soporte el estándar nacional.

El Cliente debe tener firmados, el Contrato y la Orden de Servicio correspondiente.

## Código de Prácticas Comerciales

---

### 1.6 Números DID's

#### 1.6.1 Descripción

Los Números DID AXTEL proveen al Cliente de un bloque consecutivo de números telefónicos asociados a las Troncales Digitales AXTEL que contrata para su empresa.

Mediante este servicio, cada extensión asociada a un Número DID AXTEL se convierte en un número directo. Así, su empresa puede estar en contacto directo con sus Clientes al evitar que cada llamada tenga que pasar por la operadora de su conmutador.

#### 1.6.2 Beneficios

- El Cliente podrá asignar un Número DID AXTEL en las extensiones conectadas a su PBX; así, cada extensión asociada a un DID se convierte en un número directo.
- Podrá mejorar el servicio a sus Clientes ya que las personas que llamen a su empresa encontrarán más fácil y rápido a quien buscan.
- La recepcionista (operadora del conmutador) no estará saturada de llamadas y se podrá dedicar a otras actividades.
- Las llamadas no serán transferidas a extensiones equivocadas.
- Puede recibir llamadas directamente en un fax o computadora (modem).
- Flexibilidad en la selección de sus números DID's.
- Acceso directo a los servidores de comunicación como: fax, modems, etc.

#### 1.6.3 Requerimientos

- El Cliente debe de contar con un PBX Digital
- El Cliente debe de tener Troncales Digitales AXTEL.
- El Cliente debe tener firmados, el Contrato y la Orden de Servicio correspondiente.

Los Programas Comerciales de Números DID's, se encuentran establecidos en el Libro de Tarifas de Axtel.

### 1.7 Nodo Empresarial AXTEL

#### 1.7.1 Descripción

Sobre la plataforma del Nodo Empresarial AXTEL el Cliente puede recibir servicios de Acceso Dedicado como: E1's, E0's, E1's Fraccionado y Alta Capacidad, los cuales son básicos para contar con servicios como Troncales Digitales, Líneas Privadas, Internet Dedicado, Red Privada Virtual y cualquier otro Servicio Dedicado que AXTEL ofrezca en el transcurso del tiempo.

Nodo Empresarial AXTEL consiste en la instalación de la infraestructura (acometida) requerida para proveer los Servicios de Acceso contratados y que puede aumentar su capacidad de acuerdo a los requerimientos de cada Cliente.

## Código de Prácticas Comerciales

---

Los equipos de comunicaciones requieren que ciertas especificaciones técnicas como temperatura, voltaje, etc. (descritas en el documento “Especificaciones del Sitio del Cliente”) sean cumplidas con el fin de asegurar su funcionamiento, esto implica que algunas modificaciones físicas pudieran ser necesarias para la instalación del equipo.

El servicio del Nodo Empresarial AXTEL incluye la verificación de las instalaciones con que cuenta el Cliente:

- Racks
- Torre o mástil
- Conductos
- Cableado Eléctrico
- Sistemas de Tierra
- Ingeniería
- Etc.

Incluye también la instalación del equipo de comunicaciones necesarias.

AXTEL es responsable de seleccionar la tecnología de acceso que se utilizará para proporcionar el servicio.

Los Programas Comerciales del Nodo Empresarial Axtel, se encuentran establecidos en el Libro de Tarifas de Axtel.

### 1.7.2 Beneficios

- Estándares Internacionales para el acondicionamiento del Sitio del Cliente.
- Entrega a tiempo del servicio.
- Acceso a la plataforma de servicios dedicados y de Negocios AXTEL.
- Mantenimiento, Corrección de fallas y funciones operacionales son responsabilidad de AXTEL.
- Facilidad y Rapidez para escalar la capacidad y/o el número de los servicios con que cuenta.
- Configuración flexible de capacidades y servicios ofrecidos al Cliente.
- Estructura de tarifas justa con precios competitivos desde la primer instalación y muy atractivos para las ampliaciones.

### 1.7.3 Requisitos

- Un sitio acondicionado de acuerdo a las especificaciones del documento “Especificaciones del Sitio del Cliente” o el espacio requerido y AXTEL acondicionará el Sitio del Cliente.

## 1.8 Internet Dedicado

### 1.8.1 Descripción

El servicio de Internet Dedicado AXTEL ofrece a los miembros de la red LAN/WAN de la empresa-cliente acceso continuo a Internet, por una mensualidad fija independientemente del tiempo de conexión y número de usuarios.

## Código de Prácticas Comerciales

### 1.8.2 Beneficios

- Conexión rápida, directa y de alta disponibilidad a Internet.
- Acceso ilimitado en el número de horas y usuarios.
- Trámite y administración del enlace dedicado.
- Trámite y administración del dominio en el web.
- Administración del DNS.
- Subred homologada de IP.
- Soporte técnico telefónico gratuito.
- Monitoreo de la Red de Datos AXTEL y del servicio de Internet Dedicado AXTEL 7x24x365.
- Reportes de utilización del servicio a través de una Extranet.

### 1.8.3 Requerimientos

- Contratación del Acceso Dedicado AXTEL
- El Cliente debe de contar con el equipo CPE Requerido para correr sus aplicación de Internet.
- El Cliente debe de tener firmado el Contrato y la Orden de Servicios correspondiente.

## 1.9 Axtel Banda Ancha

### 1.9.1 Descripción

**Axtel Banda Ancha** es el servicio de Internet de Banda Ancha de **AXTEL** el cual ofrece al cliente la posibilidad de acceder a la red de Internet con un ancho de banda dinámico-asimétrico según la velocidad contratada.

En caso de que el Cliente contrate el Servicio de Internet Axtel Banda Ancha, la velocidades ofrecidas serán las siguientes: a) 128 Kbps (recepción / envío hasta 128 Kbps / 64 Kbps), b) 512 Kbps (recepción / envío 512 Kbps / 128 Kbps), c) 1 Mbps (recepción / envío hasta 1 Mbps / 256 Kbps) y d) 2 Mbps (recepción / envío hasta 2 Mbps / 512 Kbps).

El Servicio de Axtel Banda Ancha contempla un cargo de terminación anticipada el cual es por la cantidad de \$300.00 (Trescientos Pesos 00/100 M.N.), mismo que deberá ser cubierto por el Cliente que no cumpla con la vigencia acordada en su Contrato.

### 1.9.2 Beneficios

- Conexión rápida y directa a Internet.
- Acceso ilimitado en el número de horas.
- Soporte técnico telefónico gratuito.
- Monitoreo de la Red de Datos AXTEL y del servicio de Internet Axtel Banda Ancha 7x24x365.

## 1.10 Red Privada Virtual

### 1.10.1 Descripción

Una **Red Privada Virtual** es una red de datos desplegada en una infraestructura de **red compartida** que permite a EL CLIENTE implementar redes privadas virtuales, utilizando el protocolo TCP/IP. El servicio se ofrece en las siguientes modalidades:

## Código de Prácticas Comerciales

- a. RPV Dedicado QS
- b. RPV Dedicado Básico
- c. RPV Conmutado

### 1.10.2 Beneficios

- Servicio de red privada totalmente administrado por AXTEL
  - Reduce costos de operación.
  - Elimina el costo y la dificultad de diseñar, implementar y mantener una red privada.
  - El cliente puede concentrarse en su negocio principal, no en la operación de una red.
  - El servicio puede escalarse a cuantos sitios y usuarios sea necesario.
  - AXTEL monitorea la red y provee de soporte 7x24x365.
- Clases de servicio diferenciadas
  - Clase de Servicio Multimedia
  - Clase de Servicio Empresarial
  - Clase de Servicio Datos
- El cliente podrá asignar un nivel de servicio diferenciado para tráfico aplicaciones de voz/video y de misión crítica.
- Reportes de tráfico detallados.
- Escalabilidad: Rápido aprovisionamiento para conectar nuevos sitios, nuevos usuarios, y nuevas aplicaciones
- Costo accesible para la mediana empresa
- Alta disponibilidad: El core de la red MPLS de AXTEL está diseñado para soportar altos niveles de servicio de disponibilidad y confiabilidad
- Consolidación de servicios de datos, voz y video en una sola conexión

### 1.10.3 Requerimientos

- Contratación del Acceso Dedicado AXTEL
- El Cliente debe de contar con el equipo CPE Ruteador para correr sus aplicación de RPV.
- El Cliente debe de tener firmado el Contrato y la Orden de Servicios correspondiente

## 1.11 Líneas Privadas

### 1.11.1 Descripción

El servicio *Líneas Privadas AXTEL* permite establecer **enlaces digitales** dedicados punto a punto entre dos o más oficinas de un cliente, integrando redes privadas para intercambiar **voz, datos y vídeo** sobre un mismo enlace físico.

Este servicio permite extender la cobertura de negocios de las compañías y reducir sus costos de telecomunicaciones, obteniendo así una ventaja competitiva e incremento en su productividad.

### 1.11.2 Beneficios

- Permiten extender la cobertura de negocios de empresas con múltiples localidades.
- Obtienen acceso permanente para su uso exclusivo.
- Aumentan su productividad al reducir gastos operativos y administrativos.
- Incrementan su eficiencia y seguridad al integrar redes privadas que permiten el intercambio de voz, datos y video de una manera rápida y confiable.

## Código de Prácticas Comerciales

### 1.11.3 Requerimientos

- Contratación del Acceso Dedicado AXTEL
- El Cliente debe de contar con el equipo CPE Requerido para correr sus aplicación de Líneas Privadas.
- El Cliente debe de tener firmado el Contrato y la Orden de Servicios correspondiente.

Los Programas Comerciales de Líneas Privadas AXTEL, se encuentran establecidos en el Libro de Tarifas de Axtel.

### 1.12 Larga Distancia AXTEL

#### 1.12.1 Descripción

El servicio de Larga Distancia AXTEL es el enlace de comunicación entre dos localidades que pertenecen a diferentes áreas de servicio local.

#### 1.12.2 Información importante sobre Larga Distancia Nacional

- Los cargos por llamada son sólo por uso. La unidad de uso es el minuto, redondeándose las fracciones al siguiente minuto.
- Para cada Programa Comercial de Larga Distancia se definirá una tarifa base para las llamadas que se realicen dentro del territorio nacional, ésta podrá o no depender del origen y el destino de cada llamada, así como del horario y tipo de llamada cuando se realicen llamadas vía operadora.
- Los servicios de Larga Distancia Nacional no tienen ningún cargo por instalación ni por renta mensual.
- El cargo mínimo por llamada es de un minuto.
- Una llamada se completa en el momento que alguien o algún dispositivo eléctrico y/o electrónico (Facsímil, MODEM, Contestador telefónico de mensajes) contesta en el número telefónico al que se llama.
- Por cada llamada de Larga Distancia Nacional se contabiliza en forma adicional una llamada local.

#### 1.12.3 Información Importante sobre Larga Distancia Internacional

- Los cargos por llamada son sólo por uso. La unidad de uso es el minuto, redondeándose las fracciones al siguiente minuto.
- Para cada programa comercial será definida una tarifa base que dependerá del destino y el tipo de la llamada cuando se realicen llamadas vía operadora. Esta tarifa base, puede o no estar asociada al horario en el que se genere cada llamada. Para ello se han definido las siguientes regiones a escala mundial que agrupan a los países o ciudades que comparten la misma tarifa:
  - LD Internacional hacia EU excepto Hawaii, Alaska y Puerto Rico
  - LD Internacional entre ciudades fronterizas México – EUA.
  - LD Internacional hacia Canadá.
  - LD Internacional hacia América del Sur, el Caribe y Alaska.
  - LD Internacional hacia Centro América.
  - LD Internacional hacia Europa, África y Cuenca del Mediterráneo.
  - LD Internacional hacia Resto del Mundo.
- El cargo mínimo por llamada es de un minuto.

## Código de Prácticas Comerciales

---

- Una llamada se completa en el momento que alguien o algún dispositivo eléctrico y/o electrónico (Facsimil, MODEM, Contestador telefónico de mensajes) contesta en el número telefónico al que se llama.
- Por cada Llamada de Larga Distancia Internacional se contabiliza en forma adicional una llamada local.

### **1.12.4 Información Importante sobre Larga Distancia por Operadora**

- El cargo mínimo por llamada es de tres minutos. Cuando la llamada exceda los tres minutos, la unidad será el minuto y las fracciones se redondearán al siguiente minuto. Ej. Si la llamada es de un minuto y medio, se cobrarán tres minutos; si la llamada es de cuatro minutos y 10 segundos, se cobrarán cinco minutos.
- La llamada se empieza a contabilizar en el momento en que la Operadora logra la comunicación de acuerdo al tipo de servicio que el Cliente solicita.
- Por cada llamada de Larga Distancia por Operadora se contabiliza en forma adicional una llamada local.

La factura de la Línea AXTEL estará detallada por tipo de servicio, incluye el Servicio de Larga Distancia, por lo tanto, la política de Suspensión de Servicios de la Línea AXTEL también se aplicará para el Servicio de Larga Distancia.



## Código de Prácticas Comerciales

### 2 SERVICIOS ADICIONALES

#### 2.1 Descripción de los Servicios Adicionales

Significan los servicios adicionales y de valor agregado complementarios a los Servicios de Telecomunicaciones que AXTEL presta a sus Clientes, los cuales son ofrecidos por **AXTEL** a sus Clientes a través de su Red, mismos que se describen en la presente sección 2 del Código de Prácticas Comerciales, los cuales podrán ser contratados por el Cliente a la firma del Contrato o con posterioridad a la misma previa solicitud telefónica o por escrito, aceptando el Cliente que los cargos extras que se generen (si los hubiera) se carguen en su Factura. Se entiende por Servicios Adicionales, los siguientes:

- (1) Servicios de Valor Agregado
- (2) Servicios Especiales
- (3) Servicios de Operadora
- (4) Equipo Telefónico del Cliente
- (5) Servicio de Directorios
- (6) Servicios de Cableado Interior

#### 2.2 Servicios de Valor Agregado

Son los Servicios de Telecomunicaciones una serie de servicios de valor agregado que ayudan a dar una atención más eficiente y personalizada al Cliente

- **Identificador De Llamadas**  
El servicio de Identificador de Llamadas le permite al Cliente ver en una unidad de pantalla el número telefónico de la persona que lo está llamando, antes de contestar la llamada.
- **Identificador de Llamadas en Llamada en Espera (exclusivo de AXTEL)**  
Este servicio le permitirá identificar el origen de la llamada en espera cuando el Cliente se encuentre utilizando su Línea AXTEL Residencial, lo cuál lo ayudará a decidir si contesta o no la segunda llamada.
- **Llamada En Espera**  
La Llamada en Espera le permite al Cliente contestar otra llamada mientras habla por teléfono. Un tono especial le avisa cuando está entrando otra llamada.
- **Desvío de Llamadas**  
El servicio de Desvío de llamadas transfiere en forma automática todas sus llamadas entrantes hacia el número que el Cliente haya seleccionado, ya sea local, de Larga Distancia o móvil. Todas las llamadas desviadas mediante este servicio están sujetas a los cargos locales, móviles o de Larga Distancia correspondientes.
- **Conferencia Tripartita**  
Con la Conferencia Tripartita, el Cliente puede añadir una tercera persona a su conversación telefónica en el momento que guste. Este servicio le permite hablar con dos diferentes personas al mismo tiempo, sin importar dónde se encuentren.

## Código de Prácticas Comerciales

- **Control de Llamadas**

El servicio de Control de Llamadas permite al Cliente controlar las llamadas que se originan desde su Línea AXTEL Residencial. El control se da por medio de una clave confidencial que se le solicita al Cliente cada vez que éste desee realizar una llamada a una clase de llamada que haya decidido restringir.

AXTEL ofrece cinco clases de restricción de llamadas

- Llamadas de Larga Distancia Internacional
- Llamadas de Larga Distancia Nacional
- Llamadas Locales
- Llamadas a Teléfonos celulares bajo el esquema “El que llama paga”
- Llamadas a números 900

- **Número Adicional Personal**

Permite contar con hasta tres números telefónicos (uno principal y hasta dos adicionales) asociados a una misma línea telefónica, con un patrón de timbrado distinto para cada número telefónico. Puede contratarse para Línea AXTEL Residencial y Línea AXTEL Negocios y el cliente puede solicitar hasta 2 Números Adicionales Personales por cada línea. Estos números no generan uso, por lo que todas las llamadas se facturarán al número principal de la Línea AXTEL. Los Números Adicionales Personales que el cliente tenga contratados, no aparecerán en la factura ni serán enviados en el identificador de llamadas al realizar llamadas.

Al momento de cancelar la Línea AXTEL Residencial o la Línea AXTEL Negocios, en automático se cancelan los Números Adicionales Personales que haya tenido contratados.

### 2.3 Servicios Especiales

*Información importante: La disponibilidad de estos servicios puede variar en el tiempo y en las diferentes localidades. Le pedimos comunicarse con nuestro Centro Integral AXTEL para mayor información.*

**020 Servicio de Larga Distancia Nacional Vía Operadora**

Este número le permite al Cliente solicitar los servicios de operadora para efectuar una llamada de Larga Distancia Nacional. El cargo correspondiente será de una llamada local y cargo adicional según el LIBRO DE TARIFAS.

**030 Servicio de la Hora Exacta**

Servicio proporcionado por AXTEL que le proporciona la hora exacta local. El cargo correspondiente será de una llamada local.

**031 Servicio de Despertador por Operadora. Llamada de Despertador**

Este número le permite al Cliente ponerse en contacto con una Operadora para solicitar que le llamen en algún momento específico, y funcionar como su despertador. El cargo correspondiente es el referido en el LIBRO DE TARIFAS.

**040 Información de Números Telefónicos Nacionales. Servicio de Operadoras Nacional**

Servicio que le permite al Cliente solicitar a nuestras Operadoras de AXTEL información sobre números telefónicos nacionales. El cargo correspondiente es el referido en el LIBRO DE TARIFAS.

## Código de Prácticas Comerciales

- 050 Centro de Reparación y Servicio de AXTEL**  
En cualquier momento en que el Cliente necesite la asistencia de nuestros servicios de Reparación estaremos disponibles a través de este número, las 24 horas del día y los 365 días del año. La llamada es sin costo.
- 060 Policía Local**  
Servicio a través del cual el Cliente puede solicitar auxilio y reportar cualquier situación de emergencia relacionada con policía, ambulancias, bomberos, protección civil, auxiliar preventiva, etc. La llamada es sin costo.
- 070 Información a la Comunidad**  
Servicios de información que prestan las dependencias gubernamentales y municipales. Algunos ejemplos de éstos son: información general de servicios públicos, información de directorios gubernamentales, información estadística, orientación sobre trámites, información turística, información electoral, información de salud y otros. El cargo correspondiente es el de una llamada local.
- 071 Servicios de Suministro Eléctrico**  
Servicio proporcionado por la Comisión Federal de Electricidad o Compañía de Luz y Fuerza del Centro, a través del cual el Cliente tiene acceso a información, reporte de fallas y quejas acerca de los servicios de suministro eléctrico proporcionados por la entidad que corresponda. El cargo correspondiente es el de una llamada local.
- 077 Organismos Electorales de las Entidades Federativas**  
Servicio para atender los requerimientos de la ciudadanía relativos a: empadronamiento, ubicación de módulos de credencialización, ubicación de los nuevos distritos electorales, instalación de mesas, casillas, localización de casillas, etc. El cargo correspondiente es el de una llamada local.
- 080 Seguridad y Emergencia**  
Servicio que atiende los requerimientos de la ciudadanía relacionados con la seguridad y atención de cualquier tipo de emergencia. Funciona en forma similar al 060 dependiendo de la localidad o ciudad en la que el Cliente se encuentre. La llamada es sin costo.
- 090 Servicio de Larga Distancia Internacional Vía Operadora**  
Este número le permite solicitar los servicios de operadora para efectuar una llamada de Larga Distancia internacional y obtener asistencia e información en cuanto a códigos de LD internacional. El cargo correspondiente es el de una llamada local y cargo adicional según el LIBRO DE TARIFAS.

### 2.4 Servicios de Operadora

#### 2.4.1 Descripción del Servicio de Operadoras y Atención a Clientes.

Las Operadoras en AXTEL atienden al Cliente en todo lo posible con la finalidad de que éste logre efectuar sus llamadas telefónicas de la mejor forma posible, algunos de estos Servicios de Operadora tienen un costo adicional el cual esta debidamente registrado en el LIBRO DE TARIFAS.

El objetivo de nuestros Servicios de Operadora es ayudarle al Cliente a resolver sus necesidades relacionadas con el uso de la Línea en el momento en que lo necesite, 24 horas al día, los 7 días de la semana.

## Código de Prácticas Comerciales

Las Operadoras de AXTEL pueden brindarle al Cliente información y ayuda para una variedad de aspectos, tales como, información sobre números telefónicos locales y nacionales, conexión de llamadas de Larga Distancia nacional o internacional vía operadora, información de tarifas de Larga Distancia, información o conexión de llamadas en casos de emergencia y llamada de Despertador.

A través del Centro Integral Axtel, nuestros Clientes pueden recibir el Servicio de atención telefónica. Gracias a la tecnología del menú telefónico de servicios del Centro Integral AXTEL los Clientes podrán acceder a estos de una manera fácil y rápida.

Dentro de las funciones que brinda el menú telefónico del Centro Integral AXTEL, los Clientes pueden consultar el saldo de su línea telefónica, para este servicio, los Clientes deberán agregar la clave de larga distancia (según su ciudad) seguido de su número telefónico. Es decir, deberán de marcar 10 dígitos.

Adicionalmente los Clientes podrán reportar cualquier falla de su línea telefónica o bien del servicio de internet que AXTEL ofrece, así como realizar automáticamente pagos con tarjeta de crédito, reportes de pagos, dudas, aclaraciones y comentarios de los Servicios.

### **2.4.2 Información sobre números telefónicos locales y nacionales**

Nuestras Operadoras con gusto le proporcionarán la información más exacta a nuestro alcance sobre números locales y nacionales. Nuestras operadoras pueden darle información hasta de 2 números requeridos.

### **2.4.3 Conexión de llamadas de Larga Distancia nacional o internacional vía operadora**

El Servicio de Operadoras no sólo asiste al Cliente a completar una variedad de llamadas a nuestro alcance nacional e internacional, sino que además, le proporciona toda la información que necesite para realizar cualquier llamada.

### **2.4.4 Información de tarifas de Larga Distancia**

Para proporcionar esta información, nuestras operadoras tienen a su alcance las tarifas de Larga Distancia de AXTEL. (Tanto tarifas nacionales como internacionales)

### **2.4.5 Información o conexión de llamadas en casos de emergencia**

En este caso, nuestras operadoras harán todo lo necesario para comunicar al Cliente con los centros de emergencia que nos indique. AXTEL no será responsable por la información o conexión de llamadas en cuanto a sus consecuencias, en un momento dado que las hubiera.

### **2.4.6 Llamada de Despertador**

Este servicio le permite al Cliente, ponerse en contacto con una Operadora para solicitar que le llamen en algún momento específico.

## **2.5 Equipo Telefónico del Cliente**

## Código de Prácticas Comerciales

Es el equipo que transmite la voz y/o datos del Cliente a través de la línea telefónica instalada en el domicilio de servicio. Existe una gran variedad de equipos (teléfonos, aparato identificador de llamadas, módem, contestadoras, PBX, Multilíneas, etc.) los cuales son propiedad y responsabilidad del Cliente.

El Cliente tiene el derecho de adquirir y/o contratar con Axtel (siempre y cuando, el Cliente se encuentre al corriente en sus pagos por los Servicios) y/o con cualquier tercero, los aparatos telefónicos, accesorios, cableado interno y/o equipo terminal, siempre y cuando dicho equipo esté debidamente homologado por la autoridad competente.

De acuerdo a lo anterior, si el Cliente no utiliza equipo y/o accesorios debidamente homologados por la autoridad competente, Axtel podrá optar por rescindir el Contrato o continuar con el mismo, sin la obligación de proporcionar el servicio de mantenimiento de dicho equipo e instalaciones y el Cliente será responsable por los daños y perjuicios que se causen a Axtel, a su Red o a cualquier parte del Equipo de Acceso de Axtel, por la instalación, uso, empleo o manejo del equipo no homologado o accesorios utilizados por el Cliente.

### 2.6 Servicios de Cableado interior

Son los cables, conectores y rosetas requeridos para la conexión física y eléctrica entre los Equipos Telefónicos del Cliente y la Línea AXTEL.

- El Cableado Interior localizado dentro del domicilio del Cliente, es de su propiedad y responsabilidad.
- El Punto de Demarcación (Unidad Terminal de Red), delimita la responsabilidad y propiedad de AXTEL.
- AXTEL ofrece, bajo requerimiento del Cliente, todos los servicios de instalación y mantenimiento del cableado interior mediante el cargo correspondiente según el LIBRO DE TARIFAS.

La mejor forma para verificar si el equipo que el Cliente desea conectar a nuestro Servicio está homologado, es revisar que tenga la etiqueta respectiva (NOM).

### 2.7 Servicios de Directorios

#### 2.7.1 Listado Telefónico

Todos nuestros Clientes se encuentran en nuestros listados telefónicos sin cargo adicional. Día con día se actualiza nuestro listado con el fin de que cada nuevo Cliente aparezca en el mismo, dentro de las 24 horas siguientes a la activación de su nueva línea telefónica.

#### 2.7.2 Directorio Telefónico en Internet

Todos nuestros Clientes (excepto los números privados) aparecen en nuestro Directorio Telefónico AXTEL en Internet en nuestra página web ([www.axtel.com.mx](http://www.axtel.com.mx)) sin costo, incluyendo el nombre, dirección de servicio, código postal y número telefónico.

#### 2.7.3 Número Privado

El Cliente tiene la opción de mantener su número privado, es decir, este número no se publicará en los listados del Directorio Telefónico en Internet (con el cargo correspondiente según el LIBRO DE TARIFAS) y no estará disponible a través de los Servicios de Directorios (040).

**Código de Prácticas Comerciales**

---

## Código de Prácticas Comerciales

### 3 SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

#### 3.1 Reubicación del Equipo

Cuidando la seguridad del Cliente y la integridad del equipo y servicio de AXTEL, el Cliente no deberá revisar, remover, reubicar o cambiar de lugar el equipo o parte del mismo. El personal de AXTEL está debidamente capacitado para atenderlo en cuanto a mantenimiento, reparación, cambios que desee, retiro, etc. del equipo.

Si el Cliente desea hacer cualquier movimiento en la instalación que tiene en su domicilio por parte de AXTEL, deberá llamar a nuestro Centro Integral, y nuestro personal se encargará de atenderlo.

El siguiente procedimiento aplicará:

1. Estar al corriente en el pago de su Factura
2. Identificarse como el responsable del servicio
3. Solicitar el cambio al Ejecutivo de Servicio
4. Nuestro Ejecutivo de Servicio acordará con el Cliente una fecha conveniente para que nuestro personal pase a su domicilio a hacer el cambio que desea.
5. El cargo correspondiente (según el LIBRO DE TARIFAS) aparecerá posteriormente en su factura

AXTEL se reserva el derecho de recomendar el lugar más apropiado para la nueva ubicación del equipo de acceso.

Por lo anterior, AXTEL es el propietario del equipo instalado en el Local del Cliente y lo utiliza para prestar sus Servicios. En los casos en que AXTEL venda el equipo al Cliente, firmará el documento correspondiente que acredite el traspaso de la propiedad, en cualquier otro caso se entenderá que el equipo instalado en el Local del Cliente es y será propiedad de AXTEL.

Para efectos de la seguridad del Equipo de AXTEL contra robo, AXTEL podrá durante la vigencia de la relación con cada uno de sus Clientes, ofrecer seguros que cubran el Equipo de AXTEL que se encuentre instalado en el domicilio de los Clientes. Actualmente AXTEL no cuenta con el esquema de contratación de seguros, pero se encuentra estudiando la posibilidad de ofrecerlo.

#### 3.2 Cambio de número telefónico

Si alguno de nuestros Clientes desea cambiar su número telefónico, deberá seguir un sencillo procedimiento:

1. Estar al corriente en el pago de su Factura.
2. Llamar a nuestro Centro Integral AXTEL.
3. Identificarse como el responsable del servicio.
4. Pedir el cambio de número telefónico.
5. El cargo correspondiente al cambio de número telefónico (según el LIBRO DE TARIFAS) aparecerá en su siguiente factura.
6. Para el cambio de números adicionales y/o Números DID AXTEL con los servicios de Troncales Digitales, AXTEL aplicará el cargo correspondiente (según el LIBRO DE TARIFAS) y el cambio se efectuará con asesoría y apoyo del ejecutivo encargado de la cuenta.

## Código de Prácticas Comerciales

El cambio en los listados del Directorio será realizado posteriormente. El cambio de número telefónico estará sujeto a la disponibilidad de numeración en la región donde se encuentre localizada la dirección de servicio del Cliente.

Sabemos que existen algunas razones ineludibles por las que AXTEL se verá en la necesidad de cambiar el número telefónico del Cliente (sin que éste lo haya solicitado), como son las siguientes:

- ◆ Disposición de la autoridad o cambios regulatorios
- ◆ Desastre.
- ◆ Cambio de tipo de servicio: cambiar de negocio a residencial
- ◆ Requerimiento del Cliente de cambiar el lugar de servicio del originalmente contratado
- ◆ Cambio de código de área.
- ◆ Cambio de la longitud del número telefónico.
- ◆ Reestructuración de la red de comunicaciones.

En estos casos, y para causarle los menos inconvenientes posibles, AXTEL procederá de la siguiente manera:

- ◆ En los casos en que nos sea posible, daremos aviso al Cliente sobre su cambio de número telefónico con 1 mes de anticipación. De esta manera, el Cliente tendrá tiempo para avisar sobre este cambio a toda la gente que considere conveniente y prepararse para ello.

### 3.3 Cambio de domicilio para Línea AXTEL

Si desea realizar un cambio de domicilio para su Línea AXTEL, le pedimos llamar a nuestro Centro Integral AXTEL, donde puede solicitar el cambio de dirección de servicio requerido, con el siguiente procedimiento:

1. Estar al corriente en el pago de su Factura.
2. AXTEL elaborará el nuevo Contrato y acordará con el Cliente el lugar para la firma del mismo o domicilio de servicio actual.
3. El Cliente y AXTEL acordarán la fecha para efectuar la desinstalación del Equipo de Acceso en la actual dirección de servicio y para la instalación del Equipo de Acceso en la nueva dirección de servicio.
4. AXTEL realizará el cargo de *Cambio de Domicilio* (según el LIBRO DE TARIFAS) en la siguiente factura del Cliente.

El Cambio de Domicilio estará sujeto a la disponibilidad de capacidad y cobertura de la Red y a que no exista alguna restricción o imposibilidad técnica fuera del control de AXTEL.

### 3.4 Cambio de Domicilio para productos a través de Acceso Dedicado

Si desea realizar un cambio de domicilio para sus productos de Acceso Dedicado, AXTEL ofrecerá cambios de Domicilio dentro de la misma o diferente área local. AXTEL proveerá el servicio en la nueva locación si existe capacidad y factibilidad técnica.

El procedimiento aplicará de la siguiente manera:

- El Cliente firmará un nuevo anexo para el servicio en la nueva dirección.
- En el Cambio de Domicilio del Servicio con la misma área local o Cambio de Domicilio del Servicio con diferente área local aplicarán con el cargo correspondiente según el LIBRO DE TARIFAS.
- Estar al corriente en el pago de su Factura



## Código de Prácticas Comerciales

- El Cliente y AXTEL acordarán la fecha para efectuar la desinstalación del Equipo de Acceso Dedicado en la actual dirección de servicio y para la instalación del Equipo de Acceso Dedicado en la nueva dirección de servicio.

### 3.5 Cesión de Derechos

Para la Transferencia de la Línea Axtel a favor de un Tercero sólo es necesario:

- Estar al corriente en el pago de su Factura.
- Deberán de presentarse tanto el titular como la tercera persona a cualquier Módulo de Atención Personalizada para realizar el trámite
- Que el tercero cumpla con todos los requisitos y formalidades para obtener los Servicios de Axtel, según se establece en la Sección 4 del presente Código de Prácticas Comerciales.
- El Cliente y la persona a quien le va a ceder su servicio AXTEL, deberán firmar la forma de “Cesión de Derechos” que le será proporcionada por AXTEL.
- El Cliente proporcionará a AXTEL la información pertinente para hacer el cambio necesario en los listados telefónicos.

### 3.6 Cambio de Línea AXTEL Residencial a Línea AXTEL Negocios y Viceversa

El Cliente tiene la opción de cambiar su tipo de servicio de Línea AXTEL Residencial a Línea AXTEL Negocios (con el cargo correspondiente según el LIBRO DE TARIFAS) o de línea AXTEL Negocios a Línea AXTEL Residencial (sin cargo adicional). Para efectuar este cambio, solamente tendrá que ponerse en contacto con nuestro Centro Integral AXTEL, donde nuestros Ejecutivos de Servicio le atenderán sobre la información y requerimientos para proceder con el cambio. En el presente caso, el Cliente deberá demostrar que el uso de la nueva Línea Axtel Residencial y/o Línea Axtel Negocios, se usará ya sea como residencial o como negocios, según sea el caso. El cambio de Línea AXTEL Negocios a Línea AXTEL Residencial tendrá un cambio en el número telefónico.

### 3.7 Cambio de Razón Social.

En caso de que el Cliente cambie su Razón Social, deberá seguir el siguiente proceso para actualizar los sistemas y la base de datos de Axtel:

1. Estar al corriente en el pago de su Factura.
2. Llamar al Centro Integral AXTEL.
3. Entregar una copia de la Escritura Pública en donde se formalizó el cambio de la Razón Social del Cliente, así como una copia de su nuevo registro federal de contribuyentes.
4. Axtel hará los cambios pertinentes en sus sistemas y bases de datos.

## Código de Prácticas Comerciales

---

### 4 VENTA Y ENTREGA DEL SERVICIO

#### 4.1 Contratación del Servicio para los Clientes Residenciales

Papelería necesaria:

- Copia de una identificación Oficial ( que incluya fotografía y firma) del dueño de la Línea, entre los que se encuentran: Credencial de elector (copia por ambos lados) y Pasaporte vigente.
- Copia de Comprobante de Domicilio, entre los que se encuentran: Recibo de Electricidad, Gas, Agua y Drenaje.

#### 4.2 Contratación de Servicio para Negocios

Papelería necesaria por tipo de Cliente:

(a) **Personas Físicas con actividad empresarial:**

- Copia del Registro Federal de Contribuyentes.
- Copia de una identificación Oficial (que incluya fotografía y firma ) del dueño de la línea, entre las cuales se encuentran: Credencial de elector (copia por ambos lados) y Pasaporte vigente.
- Copia de Comprobante de Domicilio Actual, entre los que se encuentran; Recibo de Electricidad, Agua y Drenaje, Gas.

(b) **Personas Morales:**

- Copia del Registro Federal de Contribuyentes.
- Copia de la efectiva y validada “Acta Constitutiva” y “Poder Legal para Actos de Administración” del Representante Legal de la persona moral.
- 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 Pasaporte vigente.
- Copia de Comprobante de Domicilio Actual, entre los que se encuentran; Recibo de Electricidad, Agua y Drenaje, Gas.

#### 4.3 Cómo contratar nuestros productos y servicios

- El interesado en contratar alguno de los productos de AXTEL deberá llamar a nuestro Centro Integral AXTEL, donde nuestros Ejecutivos de Venta le pedirán al Cliente ciertos datos necesarios para la contratación de los productos.
- La solicitud de servicios deberá ser realizada solamente por el interesado.
- El Cliente deberá cubrir la cuota de Contratación por adelantado (según el LIBRO DE TARIFAS)

## Código de Prácticas Comerciales

- El Cliente deberá entregar toda la documentación y comprobantes solicitados por AXTEL mismos que se detallan en el presente Código de Prácticas Comerciales.
- AXTEL empezará a prestar sus Servicios una vez que el Cliente haya firmado el Contrato respectivo o en su caso, el Cliente haya aceptado telefónicamente o a través de algún medio electrónico en el caso de los Servicios que puedan ser contratados a través de dichos medios.
- En caso de tener algún adeudo pendiente se le solicitará al Cliente, resolverlo con el departamento de Cobranza para poder darle el servicio solicitado.

### 4.4 Contenido del Contrato y Confidencialidad.

El Contrato establece las bases sobre las que lograremos una relación firme con el Cliente. De esta manera, ambas partes podemos estar seguras de actuar dentro del ámbito legal de nuestro país. AXTEL sometió a aprobación el modelo de contrato ante las autoridades competentes, de esta manera, el Cliente siempre puede tener claridad sobre cualquier aclaración deseada.

Al leer su contrato, el Cliente se dará cuenta que en él aparecen referencias al presente, el Código de Prácticas Comerciales vigente de AXTEL (CPC). De esta forma, el Cliente tiene en sus manos de una manera amplia y clara los elementos sobre los que se basa AXTEL para prestar un servicio excelente.

Así mismo, AXTEL guardará absoluta confidencialidad respecto a la información particular de cada Cliente, tanto el Contrato como los datos personales y de llamadas de cada Cliente se mantendrá como confidencial, salvo los casos en que la Autoridad Competente requiera a AXTEL sobre alguna información en particular. Por lo anterior, AXTEL no será responsable de que la información de los Clientes se haga pública por algún otro medio ajeno a AXTEL.

### 4.5 Instalación

#### 4.5.1 Requerimientos para la instalación de una Línea AXTEL Residencial

Una vez que el Cliente ha adquirido alguno de nuestros productos o servicios que requieran instalación, nuestros representantes asignan una fecha y momento del día a su conveniencia y las posibilidades de AXTEL, para llevar a cabo dicha instalación.

Nuestros técnicos harán todo lo que esté en sus manos para brindar el servicio de instalación, pero para lograr esto, en ese momento nos deberemos asegurar que su domicilio específico cuenta con cobertura, es decir que la señal puede llegar apropiadamente al lugar. Si desafortunadamente no es así, nos será imposible proseguir con la instalación. En este caso, el Cliente no tiene ninguna obligación o consecuencia al respecto y, de la misma forma, AXTEL no tendrá ninguna obligación o consecuencia en estos casos.

Es necesario que un responsable asignado por el Cliente esté presente durante la instalación. En caso de no tener acceso al domicilio o al negocio del cliente o de que no haya ningún responsable asignado, no se puede proseguir con la Instalación. Dejaremos un aviso sobre la visita, misma que se realizará en otro momento.

##### 4.5.1.1 Requisitos:

- Pago por adelantado de la contratación de la línea.
- Previa firma del contrato y copia de la documentación requerida.
- Autorización por parte del Cliente de todas las operaciones en el interior y exterior de su locación.

## Código de Prácticas Comerciales

---

- Un empleado de AXTEL visitará el domicilio o el negocio del Cliente después de la firma del contrato.
- El personal de AXTEL tendrá acceso al domicilio o al Negocio del Cliente en presencia del representante autorizado del Cliente para realizar cualquier instalación, inspección, revisión y mantenimiento.

### **4.5.2 Requerimientos de Instalación para productos de Acceso Dedicado (Nodo Empresarial AXTEL- Acceso Dedicados, servicios dedicados, Troncales Digitales AXTEL y DID's)**

- El período de instalación será notificado por AXTEL al momento de la contratación de los servicios.
- El período de instalación en sitio nuevo se contabiliza a partir de la firma del contrato y/o anexo, pago del anticipo (si aplica) y recepción del sitio de telecomunicaciones del Cliente por parte de AXTEL.
- Un empleado de AXTEL visitará el sitio del Cliente a más tardar una (1) semana después de la firma del contrato para indicarle las adecuaciones necesarias en el sitio.
- AXTEL notificará al Cliente los requerimientos mínimos que su sitio de telecomunicaciones deberá cumplir. El Cliente debe de tener el espacio requerido para la instalación del equipo, si el espacio no tiene los requerimientos mínimos, AXTEL no tendrá la obligación de ofrecer los servicios.
- Si en la fecha de compromiso de instalación el Cliente no tiene su equipo listo, AXTEL probará los servicios del Cliente a través de equipo digital, una vez que la prueba se complete exitosamente el Cliente deberá firmar la aceptación por los servicios.

### **4.6 Firma del Contrato**

Le recordamos que como requisito indispensable es necesario que haya firmado su contrato para que nuestro instalador pueda activar sus servicios.

### **4.7 Cómo contratar nuestros productos y servicios. Promoción y Publicidad.**

#### **Centro Integral AXTEL**

Monterrey, México y Guadalajara: 1515-1414

Chihuahua y Cuernavaca: 505-1414

Resto de las Ciudades: 515-1414

Desde cualquier Línea AXTEL: \*1414

Desde cualquier Ciudad: 01 800 515 1414

## Código de Prácticas Comerciales

En los **Módulos de Atención Personalizada Axtel (MAP)**, los cuales se ubican en los siguientes domicilios.-

### Aguascalientes

**MAP Aguascalientes**

Av. Aguascalientes # 311  
Entre San Juan de los Lagos y San Julián  
Col. Bosques del Prado Sur  
Aguascalientes, Ags., CP 20130

**MAP Aguascalientes Sur**

Av. Aguascalientes Norte # 213  
Fraccionamiento Prados del Sur  
Aguascalientes, Ags., CP 20280

### Celaya

**MAP Celaya**

Blvd. Adolfo López Mateos # 1206 Planta Baja  
Esquina con María Chávez  
Fraccionamiento Las Insurgentes  
Celaya ,Gto., CP 38080

### Ciudad Juárez

**MAP Galerías Tec**

Av. Tecnológico # 1770 locales B38, B39, B40  
Col. Fuentes del Valle  
Cd. Juárez, Chihuahua, CP 32500

**MAP Plaza Las Torres**

Centro Comercial Las Torres  
Av. Las Torres # 2111 Local 9-F  
Col. Lote Bravo  
Ciudad Juárez, Chihuahua, CP 32575

### Ciudad Victoria

**MAP Palmas**

Blvd. Tamaulipas #1287 (Calle 8) Entrecalles Olivia Ramírez  
Col. Las Palmas  
Cd. Victoria, Tamaulipas, CP 87140

### Chihuahua

**MAP Chihuahua**

Av. Tecnológico # 4101 Local 12  
Col. Granjas  
Plaza San Agustín  
Chihuahua, Chihuahua, CP 31100

**MAP Fuente Mares**

José Fuentes Mares SN Local B4  
Entrecalle Carlos Pacheco  
Col. Zona Industrial Robinson  
Chihuahua, Chihuahua, CP 31377

### Coatzacoalcos

**MAP Coatzacoalcos**

Av. 16 de Septiembre #710 Local 1 y 2  
Esquina con Av. Revolución  
Col. Centro  
Coatzacoalcos, Veracruz, CP 96400

### Cuernavaca

**MAP Cuernavaca**

Centro Comercial Pabellón Vista Hermosa  
Río Mayo 1207 y 1209, Local L-07 Planta Baja cruz con Río Panuco  
Col. Vista Hermosa  
Cuernavaca, Morelos, CP 62290

## Código de Prácticas Comerciales

### Culiacán

**MAP Culiacán**

Blvd. Insurgentes # 790 Local A-5 Planta Baja  
Colonia Centro Sinaloa  
Culiacán, Sinaloa, CP 80000

### Guadalajara

**MAP La Paz**

Av. De La Paz # 1773 Planta Baja  
Entre Bruselas y Juan de Ojeda  
Col. Americana  
Guadalajara, Jalisco, CP 44160

**MAP Circunvalación**

Av. Circunvalación División del Norte # 1025-A  
Col. Tránsito  
Guadalajara, Jalisco, CP 44220

**MAP Revolución**

Av. Revolución # 2145  
Entrecalle Francisco Márquez  
Col. La Loma  
Guadalajara, Jalisco, CP 44410

**MAP Guadalupe**

Av. Guadalupe # 5825  
Col. Residencial Plaza Guadalupe  
Zapopan, Jalisco, CP 45047

**MAP Lázaro Cárdenas**

Av. Lázaro Cárdenas # 1607 Local A-6  
Col. Cruz del Sur  
Guadalajara, Jalisco, CP 44920

### Hermosillo

**MAP Plaza Girasol**

Blvd. Solidaridad y Calle Alberto Gutiérrez # 56 Local 4  
Col. El Sahuaro  
Hermosillo, Sonora, CP 83165

### Irapuato

**MAP Irapuato**

Blvd. Díaz Ordaz # 3054 Planta Baja  
Col. Jardines de Irapuato  
Irapuato, Gto, CP 36660

### León

**MAP León**

Ave. Miguel Alemán # 1310  
Col. Centro  
León, Guanajuato, CP 37000

**MAP Del Moral**

Paseo del Moral # 106  
Col. Jardines del Moral  
León, Guanajuato, CP 37160

### Matamoros

**MAP Matamoros**

Av. Sexta SN  
Esquina con Bustamante  
Col. Centro  
Matamoros, Tamaulipas, CP 82216

## Código de Prácticas Comerciales

### Mazatlán

#### MAP Mazatlán

Calle Dr. Jesús Kumate # 202-1  
Col. Hacienda Las Cruces  
Esquina Av. Rafael Buelne  
Mazatlán, Sinaloa, CP 82216

### Mérida

#### MAP Paseo de Montejo

Paseo de Montejo # 473  
Col. Centro Histórico  
Mérida, Yucatán, CP 97000

### México

#### MAP Ecatepec

Av. Carlos Hank González y/o Av. Central SN  
Local 27, 28, 29, 30  
Conjunto Urbano las Américas  
Ecatepec, Estado de México, CP 09820

#### MAP Mundo E

Bldv. M Ávila Camacho # 1007 Local 87-A 1er. Piso  
Entre Cuauhtémoc camino antiguo a Sta. Mónica  
Col. San Lucas Local Tepetlaco  
Tlanepantla, Estado de México CP 54055

#### MAP Pabellón Cuauhtémoc

Antonio M. Anza # 20 Local 18-E  
Entre Cuauhtémoc y Eje 3 Baja California  
Col. Roma Sur  
Delegación Cuauhtémoc  
México, DF, CP 06700

#### MAP World Trade Center

Montecito # 38 Sky Lobby  
Col. Nápoles  
Delegación Benito Juárez  
México, DF, CP 03810

#### MAP Iztapalapa

Centro Comercial Plaza Aristeum  
Calle Ermita Iztapalapa # 941 Local 4PA  
Entrecalle Los Reyes y Tlahuac  
Col. Santa Isabel Industrial  
Delegación Iztapalapa  
México, DF, CP 09820

#### MAP Plaza Tepeyac

Plaza Tepeyac  
Calzada de Guadalupe # 431 Local 106  
Col. Guadalupe Tepeyac  
Delegación Gustavo A Madero  
México, DF, CP 07840

#### MAP Corporativo Prisma

Monte Elbruz # 124 Planta Baja  
Col. Polanco  
Delegación Miguel Hidalgo  
México, DF, CP 11560

#### MAP Plaza Las Flores

Vía José López Portillo # 105 Planta Baja Local 16  
Entre las calles Blvd. Coacalco y Blvd. de Las Flores  
Colonia Zacuautitlán  
Coacalco, Estado de México, CP 55700

#### MAP Ixtapaluca

Plaza Galerías Ixtapaluca Cuauhtémoc 3 Local D5 y D6  
Entrecalle Vigilante  
Col. Santa Bárbara  
Ixtapaluca, Estado De México, CP 56538

#### MAP Texcoco

Centro Comercial Plaza la Morena  
Calle 2 de Marzo # 310 Locales 10 y 12 A  
Entre Benjamín Robles y 16 de Septiembre  
Col. Ignacio Zaragoza  
Texcoco, Estado De México, CP 56120

## Código de Prácticas Comerciales

### Minatitlán

#### MAP Minatitlán

Blvd. Manuel Avila Camacho #91  
Entre Lázaro Cárdenas y Estadio 18 de Marzo  
Col. Cuauhtémoc  
Minatitlán, Veracruz, CP 96880

### Monterrey

#### MAP Campus AXTEL

Blvd. Díaz Ordaz KM 3.33 Primer Piso  
Col. Unidad San Pedro  
San Pedro Garza García, Nuevo León, CP 66215

#### MAP Universidad

Centro Comercial HEB Universidad  
Avenida Universidad Norte # 101 Local 10- E  
Col. Residencial Anáhuac  
San Nicolás de los Garza, Nuevo León, CP 66415

#### MAP Lincoln

Centro Comercial Multiplaza Lincoln  
Av. Abraham Lincoln # 8000 Local 15 y 16  
Entrecalles Luis Donald Colosio y Bosques de Chapultepec  
Col. Barrio de Chapultepec  
Monterrey, Nuevo León, CP 64100

#### MAP Padre Mier

Padre Mier # 1062 PTE  
Esquina Calle América  
Col. Centro  
Monterrey, Nuevo León, CP 64000

#### MAP Chapultepec

Av. Chapultepec Ote. # 1080 Local 10-12  
Centro Comercial HEB Chapultepec  
Col. Paraíso  
Guadalupe, Nuevo León, CP 66140

#### MAP Plaza Sentier

Centro Comercial Plaza Sentier  
Av. Sendero Norte # 442 Local 11, 12, 13  
Cruza con Av. República Mexicana  
Col. Los Nogales  
San Nicolás de los Garza, Nuevo León, CP 66417

### Morelia

#### MAP Camelias

Av. Camelias # 1830  
Col. Bosques Camelias  
Morelia, Michoacán, CP 58260

### Nuevo Laredo

#### MAP Plaza Reforma

Av. Reforma # 3934 locales 5, 6 y 7  
Colonia México  
Nuevo Laredo, Tamaulipas, CP 88280

### Pachuca

#### MAP Benito Juárez

Ave. Benito Juárez # 901 Local C  
Esquina con calle Jaime Nunó  
Col. Revolución  
Pachuca, Hidalgo, CP 42060

### Puebla

#### MAP Puebla

Prolongación de la 31 PTE. # 2702 Planta Baja  
Entre la 27 y la 29 Poniente  
Col. Ampliación Reforma Sur  
Puebla, Puebla, CP 72160

#### MAP Plaza Agua Azul

Avenida 11 Sur # 2306 Locales 28 y 29 Planta Alta  
Entre las calles Avenida 25 y Avenida 23 Poniente  
Col. Insurgentes Chulavista  
Puebla, Puebla, CP 72000



## Código de Prácticas Comerciales

**MAP Plaza Centro Sur**  
Calle 11 Sur # 11904  
Col. Infonavit Agua Santa  
Entrecalle 119 Poniente y 121 Poniente  
Puebla, Puebla, CP 72490

### Querétaro

**MAP Querétaro**  
Ave. Constituyentes # 5 PTE.  
Col. Cimatario  
Santiago de Querétaro, Querétaro, CP 76200

**MAP Plaza El Faro**  
Av. Pie de la Cuesta # 1207  
Entrecalle Moctezuma y Valle del Laurel  
Col. Desarrollo San Pablo II  
Querétaro, Querétaro, CP 76125

### Reynosa

**MAP Hidalgo**  
Tiburcio Garza Zamora # 109  
Entre Herón Ramírez y Aguascalientes  
Col. Rodríguez  
Reynosa, Tamaulipas, CP 88630

### Saltillo

**MAP Plaza Real**  
Periférico Luis Echeverría # 851 Locales 27 y 28  
Entre calles Esq. con Mariano Abasolo y Sierra Mojada  
Col. República Norte  
Saltillo, Coahuila, CP 25280

**MAP La Nogalera**  
Periférico Luis Echeverría # 1474 Local SA-043  
Col. Fraccionamiento Las Huertas  
Saltillo, Coahuila, CP 25092

### San Luis Potosí

**MAP Plaza Sendero**  
Centro Comercial Plaza Sendero  
Av. Benito Juárez #. 2005 Local D-31  
Col. Estrella Oriente  
San Luis Potosí, SLP, CP 78396

**MAP Plaza Tangamanga**  
Calle 18 de Marzo # 605 – A  
Esquina con Manuel Clouthier  
Fraccionamiento Prados de San Luis  
San Luis Potosí, SLP, CP 78268

### San Juan del Río

**MAP San Juan del Río**  
Av. Juárez casi esquina con Av. Central  
Col. Centro  
San Juan del Río, CP 76800

### Tampico

**MAP Tampico**  
Av. Hidalgo # 5502 Local 1 PB  
Entre Privada Hidalgo y Marqués de Guadalupe  
Col. Laguna de la Herradura  
Tampico, Tamaulipas, CP 89364

## Código de Prácticas Comerciales

### Tijuana

**MAP Tijuana**

Bld. Aguacaliente # 10854  
Fraccionamiento Aviación  
Tijuana, Baja California, CP 22420

### Toluca

**MAP Toluca**

Paseo Tollocan Ote. # 509  
Edificio Ibáñez 5to piso  
Col. Las Américas.  
Toluca, Estado de México, CP 50130

**MAP Plaza Las Américas**

Centro Comercial Plaza las Américas  
Calle Guadalupe Victoria # 916  
Zona B, Locales 7, 8, 17 y 18  
Col. Ex – Rancho la Purísima  
Metepc, Estado de México, CP 52140

### Torreón

**MAP Torreón**

Bld. Independencia # 3899  
Fraccionamiento El Fresno  
Torreón, Coahuila, CP 27018

**MAP Fundadores**

Saltillo 400 # 888  
Entrecalle Paseo Avestruz y Andorra  
Col. Rincón la Rosita  
Torreón, Coahuila, CP 27267

### Veracruz

**MAP Veracruz**

Av. Ejercito Mexicano # 892  
Fraccionamiento Ylang Ylang  
Boca del Río, Veracruz, CP 94298

**MAP Allende**

Av. Ignacio Allende # 1424 Local 33  
Esquina M. Lerdo  
Col. Centro  
Veracruz, Veracruz, CP 91700

### Xalapa

**MAP Ávila Camacho**

Manuel Ávila Camacho # 240 Planta Baja  
Col. Centro  
Entrecalle Xicoténcatl y Perú  
Xalapa, Veracruz, CP 91000

## Código de Prácticas Comerciales

---

**Ventas a Residencial:**

Monterrey, México y Guadalajara: 1515-1515

Chihuahua y Cuernavaca: 505-1515

Resto de las Ciudades: 515-1515

Desde cualquier Línea AXTEL: \*1515

Desde cualquier Ciudad: 01 800 515 1515

**Ventas a Negocios Medianos, Grandes y Corporativos:**

Monterrey, México y Guadalajara: 1515-0000

Chihuahua y Cuernavaca: 505-0000

Resto de las Ciudades: 515-0000

Desde cualquier Línea AXTEL: 050

Para todas las promociones, ofertas y productos AXTEL que salen al mercado, AXTEL utiliza los diferentes medios de comunicación para darlos a conocer. Los medios más comunes que AXTEL utiliza para dar a conocer sus Servicios y Productos, son el radio, la televisión y el periódico, además de volantes y publicidad impresa en diferentes medios. Para que los Clientes de AXTEL se encuentren enterados de los nuevos Productos y Servicios, AXTEL cuenta con diferentes medios físicos y electrónicos para dar a conocer cualquier tipo de información de manera constante y suficiente con la oportunidad y anticipación necesaria.

## Código de Prácticas Comerciales

---

### 5 FACTURACIÓN, PAGOS Y COBRANZA

#### 5.1 Facturación

La factura enviada por AXTEL contendrá la estructura de precios y descuentos usando el mismo formato para facturar todos los productos y servicios contratados con nosotros.

La renta mensual de todos los servicios telefónicos AXTEL se facturan por adelantado. Por lo que el Cliente encontrará en su primer factura el cargo por la renta mensual correspondiente a la parte proporcional del consumo generado, entre la fecha de instalación de la línea y la del último día del período de facturación indicado en el recibo del Cliente. Así mismo, la factura incluirá por adelantado el monto correspondiente a la renta mensual de un período.

AXTEL se compromete con el Cliente a enviarle mensualmente una factura que contendrá de manera clara y precisa toda la información relacionada con el uso de los productos y servicios que tiene contratados.

Como servicio adicional, el Cliente podrá solicitar su factura de forma consolidada (todos los servicios en una sola factura) o distribuida (una factura por línea telefónica o número guía).

#### 5.2 Ciclos de Facturación

AXTEL asignará un ciclo de facturación de acuerdo a la fecha más cercana al día de la aceptación de su servicio, en el cual se incluirán todos los cargos recurrentes y no recurrentes relacionados con los servicios contratados.

#### 5.3 Envío de la Factura

AXTEL se compromete a enviar al domicilio del Cliente su factura, esperando por su parte cubrir el total del importe dentro del plazo que la misma indique.

El envío de las facturas se hará 5 (cinco) días después de la fecha de corte que el Cliente conoce y su fecha límite de pago será (como mínimo) 23 (veintitrés) días después de la misma fecha de corte, por lo que dependiendo del tiempo que se lleve el servicio de distribución, el Cliente contará con ella con anticipación para que pueda programar el pago de la misma.

Le recordamos que aún cuando no reciba su factura, el Cliente tiene la obligación de pagar su adeudo puntualmente y en su totalidad, además de dar aviso al Centro Integral AXTEL para verificar sus datos de envío. Para obtener información sobre su saldo al último corte y su fecha límite de pago, favor de llamar al Centro Integral AXTEL, donde nuestros Ejecutivos de Servicio podrán informarle. Para estos efectos, le recordamos que su fecha de corte siempre será la misma (señalada en cada una de sus facturas). Le pedimos tomar nota al respecto.

#### 5.4 Fecha límite de pago

La fecha límite de pago de su factura será asignada por AXTEL. En caso de caer en domingo o día festivo oficial, se cambiará la fecha límite de pago para el día hábil siguiente.

## Código de Prácticas Comerciales

### 5.5 Redondeo

En el caso que la cantidad total a pagar contenga una cantidad en centavos, ésta se redondeará hacia abajo a la unidad próxima en todos los casos y esa cantidad en centavos se cargará en la siguiente factura.

### 5.6 Duplicados

Si extravió su factura o no la tiene a la mano por alguna razón, puede pedir un duplicado llamando a nuestro Centro Integral AXTEL.

### 5.7 Factura Detallada

El detalle de las llamadas locales realizadas por el Cliente se incluirá en su factura siempre y cuando lo haya solicitado al Centro Integral AXTEL y haya consumido un número mayor a las llamadas incluidas en su renta mensual dependiendo de la oferta contratada (según el LIBRO DE TARIFAS). En caso de que el Cliente contrate el Programa Comercial Axtel Libre no se ofrecerá detalle de llamadas locales.

### 5.8 Aclaraciones, Ajustes y Correcciones

El Cliente puede solicitar a AXTEL por teléfono, la aclaración de los cargos que aparecen en su factura. AXTEL se compromete a realizar dicha investigación en el menor tiempo posible. Mientras tanto, tomaremos en cuenta la comodidad y conveniencia del Cliente en lo relativo a la factura y el pago. Por su parte, AXTEL espera de sus Clientes que las aclaraciones o investigaciones solicitadas se deban a situaciones reales o que pudieran haberle parecido verdaderas a los Clientes.

Las correcciones hechas, ya sean de los datos del Cliente o de la cantidad facturada, serán reflejadas en la siguiente factura.

De conformidad con lo anterior, Axtel deberá efectuar las investigaciones necesarias sobre los cargos que el Cliente objete por escrito, siempre y cuando el Cliente presente a Axtel su objeción dentro de las dos (2) facturas anteriores a la fecha de expedición del Comprobante Fiscal respectivo y EL CLIENTE haya realizado el pago correspondiente sobre los cargos objetados. Axtel una vez que tenga dichos resultados se los informará al Cliente. En caso de que la reclamación sea procedente, **AXTEL** realizará el reembolso a través de un crédito en la siguiente Factura o de un cheque expedido a favor del **CLIENTE**. Si la reclamación es improcedente, **EL CLIENTE** deberá pagar a **AXTEL** los gastos de investigación en que hubiere incurrido **AXTEL**, los cuales se le informarán al **CLIENTE**.

### 5.9 Bonificación por Interrupción de Servicio

En caso de que el Cliente llegara a sufrir una interrupción y/o degradaciones del Servicio por causas imputables a AXTEL por un tiempo mayor al estipulado en su contrato, AXTEL se compromete a bonificarle en la factura siguiente la parte proporcional de la renta mensual vigente correspondiente al tiempo que dure la interrupción y/o degradación. Dicha bonificación en su Factura constituirá la única y máxima responsabilidad que le podrá ser imputable a AXTEL por interrupciones y/o degradaciones en el Servicio; por lo tanto, Axtel no será responsable por los daños y perjuicios y/o por las utilidades que el Cliente dejare de generar y que sean causados por la interrupción y/o degradación en la prestación del Servicio. Si el Cliente no permite a Axtel que realice las labores de supervisión,

## Código de Prácticas Comerciales

cambio, actualización, mantenimiento y/o reparación del Equipo de Acceso y/o de la tecnología utilizada para prestar el Servicio, AXTEL no será responsable por fallas y/o degradaciones en el Servicio.

Cuando se interrumpa el Servicio hacia la Red de Telecomunicaciones desde el punto de conexión terminal del Cliente, por un tiempo mayor de 72 (setenta y dos) horas consecutivas después de haber sido reportado por el Cliente al Centro Integral Axtel, Axtel bonificará al Cliente la parte de la Renta Mensual del Servicio correspondiente al tiempo que dure la interrupción aun cuando la suspensión se deba a caso fortuito o de fuerza mayor, lo anterior de conformidad con lo establecido en el Artículo 81 del Reglamento de Telecomunicaciones.

### 5.10 Pagos y cobranza

#### 5.10.1 Dónde y Cómo Pagar

AXTEL ha tenido muy presente su comodidad en todos los aspectos posibles, incluyendo el momento en que paga su factura. Es por esto que tendrá la facilidad de escoger entre nuestras múltiples opciones a su disposición.

Puede pagar en bancos y establecimientos comerciales con diferentes opciones en forma y tipo de pago. Así como también con cargo a su tarjeta de crédito a través de nuestro Centro Integral AXTEL y en nuestra página web. Para encontrar las opciones disponibles en su localidad, le pedimos verificar el reverso de su factura o llamar a nuestro Centro Integral AXTEL, donde nuestros Ejecutivos de Servicio le informarán y explicarán todas las opciones a su alcance.

#### 5.10.2 Información Importante sobre Pagos

- El pago mensual se deberá realizar en o antes de la fecha límite de pago indicada en la factura, dependiendo del lugar y forma en que se realice dicho pago. Para mayor información verifique al reverso de su factura.
- El cargo automático previa autorización del Cliente, solamente aplicará para el total de la factura mensual.
- AXTEL no aplicará descuentos por pagos realizados antes de la fecha límite de pago.
- Por la seguridad de nuestro personal, ninguno de nuestros técnicos (reparadores o instaladores) NO pueden recibir pagos de ninguna clase.
- Por cualquier cheque devuelto AXTEL se reserva el derecho de cobrar al Cliente el 20% del valor total del documento.

#### 5.10.3 Cargo por pago extemporáneo

En caso de realizar su pago después de la fecha límite de pago indicada en su recibo telefónico, AXTEL aplicará un cargo por pago extemporáneo según el LIBRO DE TARIFAS y en lo especificado en el contrato, mismo que se reflejará en su siguiente recibo, según lo establecido en su contrato.

#### 5.10.4 Límite de Crédito

El propósito que AXTEL tiene en que nuestros Clientes cuenten con un límite de crédito es establecer un patrón de uso del servicio para detectar a tiempo cualquier incremento inusual en sus consumos, evitando así posibles fraudes y permitiendo que el Cliente tenga un mejor control de sus gastos. El límite de crédito estará conformado de acuerdo a la información que el Cliente proporcione en referencia a sus ingresos.

## Código de Prácticas Comerciales

AXTEL contactará al Cliente una vez que haya sobrepasado su límite de crédito, con la finalidad de corroborar que el consumo sea legítimo y le pertenezca al Cliente.

### 5.11 Cobranza

En el caso de que AXTEL no reciba por parte del Cliente el pago total de su adeudo a la fecha límite de pago, trataremos de contactarlo. Sabemos que hay diferentes razones por las que esto pueda haber sucedido, por lo cual es necesario tener pleno conocimiento de la causa que originó dicho atraso en sus pagos, evitando así la suspensión del servicio y acciones de cobranza posteriores. Si no lográramos tener contacto con el Cliente, se llevará a cabo una suspensión parcial del servicio. Es decir que sólo podrá recibir llamadas, por lo cual le suplicamos llamar lo antes posible al Centro Integral AXTEL de su ciudad, para acordar la fecha de pago y suspender las acciones de cobranza en el plazo acordado para que el Cliente realice el pago total de la cuenta. En el caso de que no logremos contactarlo después de varios intentos o bien no se llegue a un acuerdo de pago o incumpla la promesa de pago que anteriormente acordó con AXTEL, nos veremos en la penosa necesidad de suspender totalmente el servicio. Así como también continuar con las acciones de cobranza necesarias para lograr el pago de su cuenta.

En caso de que AXTEL no reciba su pago como ha sido convenido, desafortunadamente tendremos que rescindir el CONTRATO y por lo tanto cancelar definitivamente el servicio.

#### 5.11.1 Suspensión del Servicio

Axtel podrá suspender el Servicio, sin responsabilidad y/o pena alguna de su parte en los siguientes casos:

- (a) Por que el Cliente no liquide la Factura en la fecha límite de pago y/o no esté al corriente en el pago de los Servicios.
- (b) Por uso indebido del equipo de acceso y/o por instalar equipo y/o accesorios no homologados por la autoridad competente.
- (c) Por declaración judicial o administrativa.
- (d) Por que el Cliente no permita a Axtel que realice las labores de supervisión, cambio, actualización, mantenimiento y/o reparación del equipo de acceso y/o de la tecnología utilizada para prestar el Servicio.
- (e) Por falsedad de las declaraciones o datos proporcionados por el Cliente o cuando los datos proporcionados por el Cliente no pueden ser verificados en la investigación de crédito.
- (f) Por el robo acreditado del Equipo, previo aviso que el Cliente haga a Axtel en los términos del Contrato.
- (g) Por cualquier otra causa atribuible al Cliente que impida a Axtel el cumplimiento del Contrato.

La suspensión del Servicio como consecuencia de los incisos antes señalados, no implica la cancelación del Contrato, ni libera de la obligación de pago del Cliente y obliga a éste a cubrir las cantidades adeudadas por los Servicios que procedan hasta la cancelación del Contrato. Además de lo anterior, debido a que la suspensión del Servicio no implica la cancelación del Contrato, por lo tanto es procedente el pago de la renta básica mensual y los demás consumos hasta la cancelación del Contrato, por lo que el Cliente se obliga a pagar todos los cargos pendientes a favor de Axtel.

#### 5.11.2 Reanudación de Servicio por Suspensión

Axtel reanudará la prestación del Servicio que hubiere sido suspendido, si el Cliente:

- (a) Retira el equipo y/o accesorios del mismo no homologados por la autoridad competente, y en su caso haya realizado el pago de los daños y perjuicios ocasionados a Axtel por el uso de los mismos.

## Código de Prácticas Comerciales

---

- (b) Permite a Axtel realizar las labores de supervisión que se mencionan en el Contrato.
- (c) Por vencimiento del término fijado por la declaración judicial o administrativa que ordenó la suspensión.
- (d) En general, si el Cliente subsana a satisfacción de Axtel, el incumplimiento que motivó la suspensión del Servicio en los términos de la sección 5.11.1 anterior.

En todos los casos antes señalados, el Cliente previo a la reanudación del Servicio deberá realizar el pago a Axtel de todos y cada uno de los adeudos que tenga por los Servicios, así como de los cargos por pago extemporáneo y del cargo por reanudación del Servicio, de conformidad con las Tarifas registradas ante la Cofetel. El servicio será restablecido por AXTEL dentro de las 12 horas siguientes después de ser notificado del pago que cubre la totalidad del adeudo del Cliente.

### **5.11.3 Desconexión del Servicio por Adeudo**

AXTEL cancelará en forma definitiva sus servicios en el caso de que el Cliente tenga adeudos vencidos y estos no hayan sido pagados. Antes de cualquier cancelación, AXTEL tratará de notificar al Cliente sobre la situación. Si esto no fuera posible, AXTEL puede proseguir con la desconexión del servicio y el retiro del equipo.

En el caso de que aplique la cancelación definitiva del servicio que ofrece AXTEL, el Cliente deberá de acuerdo con el contrato, permitir el libre acceso al domicilio donde se encuentra el equipo otorgado para la prestación de dicho servicio para poder llevar a cabo el retiro del mismo.



## Código de Prácticas Comerciales

### 6 CANCELACIÓN DEL SERVICIO

#### 6.1 Cancelación del Contrato de Servicios de Telecomunicaciones previo a la instalación del Equipo de Acceso de Axtel para las Líneas Axtel Residencial y Líneas Axtel Negocios.

Para cancelar una orden de servicio que el Cliente haya efectuado, se seguirá este sencillo procedimiento:

1. Llame a nuestro Centro Integral AXTEL
2. El Ejecutivo de Servicio que lo atienda, le pedirá que se identifique como el responsable de la línea.
3. El Ejecutivo de Servicio procederá a cancelar la orden de servicio.
4. Tanto AXTEL como el Cliente pueden cancelar la orden de Servicio hasta el mismo día en que la orden de servicio estaba programada.
5. En su momento AXTEL le informará sobre cualquier cargo correspondiente a esta cancelación conforme al LIBRO DE TARIFAS y el Contrato.
6. Los cargos por cancelación, si los hubiere, deberán ser cubiertos en o antes de la cancelación de los Servicios.

#### 6.2 Cancelación del Contrato de Servicios de Telecomunicaciones después de la instalación del Equipo de Acceso de Axtel para las Líneas Axtel Residencial y Líneas Axtel Negocios.

Para cancelar algún servicio del que el Cliente esté disfrutando, se seguirá este sencillo procedimiento:

1. Llame a nuestro Centro Integral AXTEL
2. El Ejecutivo de Servicio que lo atienda, le pedirá que se identifique como el responsable de la línea.
3. El Ejecutivo de Servicio procederá a cancelar el servicio correspondiente, para lo cual acordará con el Cliente la fecha para la suspensión del servicio, así mismo deberán acordar la fecha para efectuar la desinstalación del Equipo de Acceso y cualquier otro accesorio o dispositivo propiedad de AXTEL que se encuentre en la dirección de servicio del Cliente. La fecha de desinstalación no puede ser posterior a 10 días hábiles después de la suspensión del servicio.
4. Para facilitar al Cliente su pago, AXTEL elaborará la cuenta final.
5. Si la cuenta final mostrara un saldo a favor del Cliente, AXTEL reembolsará el mismo a través de un cheque.
6. Los cargos por cancelación, si los hubiere, deberán ser cubiertos en o antes de la cancelación de los Servicios.
7. AXTEL efectuará la cancelación del Contrato.
8. En su siguiente factura aparecerá el cargo correspondiente al tiempo en que el Cliente tuvo vigente hasta el último ciclo de los Servicios AXTEL que se trate.

Axtel se reserva el derecho de realizar cancelaciones a las órdenes de Servicio durante el tiempo de instalación debido a la falta de cobertura o a cualquier restricción de índole técnica.

#### 6.3 Terminación del Contrato

##### 6.3.1 Terminación del contrato por parte de AXTEL

##### (1) Durante la instalación o la Entrega del Servicio

## Código de Prácticas Comerciales

En caso de presentarse problemas para la instalación del equipo o suministro del servicio, AXTEL puede dar por terminado en forma anticipada el Contrato a través del siguiente procedimiento:

1. AXTEL notificará directamente al Cliente informando la terminación anticipada del contrato y explicando los motivos por los cuales no es posible suministrar el servicio.
2. AXTEL reembolsará a través de un cheque, cualquier cantidad recibida por anticipado por parte del Cliente por el pago de la Tarifa de Instalación del Servicio.
3. AXTEL efectuará la cancelación del contrato.

### **(2) Después de haber iniciado con la prestación del Servicio**

En caso de presentarse casos de fuerza mayor o situaciones fuera de nuestro control, AXTEL se verá forzado a rescindir anticipadamente el contrato bajo el siguiente procedimiento:

1. Notificar al Cliente de la situación y explicar las razones de terminación.
2. El Cliente y AXTEL acordarán la fecha para efectuar la cancelación del servicio y desinstalación del Equipo de Acceso y cualquier otro accesorio o dispositivo propiedad de AXTEL que se encuentre en el domicilio de servicio del Cliente. Para evitarle molestias a nuestro Cliente, AXTEL deberá retirar el equipo dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación.
3. Para facilitar al Cliente su pago, AXTEL elaborará la cuenta final.
4. Si la cuenta final mostrara un saldo a favor del Cliente, AXTEL reembolsará el mismo a través de un cheque.
5. AXTEL efectuará la cancelación del servicio.

### **(3) Otras causas para la rescisión del contrato serán las estipuladas en el contrato mismo, como son las siguientes:**

1. Por la falta de pago del Servicio, después de veinte (20) días contados a partir de la fecha en que Axtel haya suspendido el Servicio;
2. Por remover o cambiar unilateralmente del domicilio del Cliente el equipo de acceso o cualquiera de sus partes, independientemente de la responsabilidad del Cliente por los daños y perjuicios que resulten.
3. Por utilizar el servicio de forma distinta para el que se contrató, misma que se indica como “tipo de servicio” en la carátula del contrato.
4. Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente que así lo determine.
5. Por incumplimiento de cualquiera de las disposiciones del contrato.
6. Para el caso de que El CLIENTE contrate Paquetes o Servicios ilimitados y los destine para revenderlos o utilizarlos como un Centro de Contacto (Call Center) o para realizar llamadas de forma masiva y no cuente con la previa autorización de AXTEL.

## Código de Prácticas Comerciales

### 7 REPARACIONES

#### 7.1 Reparaciones para Línea AXTEL Residencial

En caso de que la línea telefónica presente una falla, el Cliente puede contactar nuestro Centro de Reparación y Servicio a través del número 050 o el número del Centro Integral AXTEL de su ciudad las 24 horas los 365 días del año, sin costo.

En nuestro Centro de Reparación y Servicio nos comprometemos con el Cliente a brindar atención inmediata a los problemas que se les puedan presentar en relación con el servicio telefónico que ofrecemos, tales como:

- No tener acceso a nuestra red local
- No tener acceso a la red de Larga Distancia
- Problemas relacionados con la calidad de la transmisión
- Problemas relacionados con el equipo que fue adquirido a través de AXTEL
- Problemas relacionados con el cableado que fue instalado por AXTEL
- Problemas relacionados con los Servicios Adicionales.

En la llamada con el Cliente, identificaremos las posibles causas de la falla y se tomarán las medidas necesarias para dar solución al problema. Si el Cliente desea ser comunicado con otra área de la empresa, o que le resuelvan otro tipo de situación, nuestros Ejecutivos de Servicio transferirán las llamadas al área correspondiente permaneciendo con el Cliente en la línea hasta que el departamento responsable tome la llamada.

AXTEL está comprometido a reparar el servicio de los Clientes que así lo requieran dentro de las 48 horas posteriores a la hora en que el reporte fue recibido.

En caso de que el reporte requiera de una visita al domicilio del Cliente, le proporcionaremos una fecha y hora específica que acordaremos con el Cliente, que por nuestra parte no deberá pasar de 48 horas, en la que realizaremos la visita a su domicilio.

Durante la visita, nuestros técnicos deberán llevar una identificación. Se presentarán con quien esté responsable del domicilio en ese momento. Revisarán las instalaciones y equipo, y después de la inspección, el técnico informará al Cliente qué tipo de falla es y si existe algún cargo adicional por reparación de acuerdo al LIBRO DE TARIFAS.

El Cliente deberá aprobar estos cargos y firmar de consentimiento, antes de que comiencen a trabajar en la reparación del problema.

En cualquier momento y si el Cliente lo requiere, nuestros técnicos tienen la obligación de explicarle el procedimiento que seguirá la reparación.

Todo trabajo de reparación deberá terminarse durante la visita, el Cliente no deberá aceptar de nuestros técnicos, trabajos incompletos.

Cuando el trabajo ya esté terminado, el Cliente o un responsable del domicilio deberá firmar de aprobación la orden de servicio. Cualquier cambio que se haya realizado sobre la orden original deberá ser firmado por el Cliente.

## Código de Prácticas Comerciales

Si la falla se encuentra de nuestro lado a partir del Punto de Demarcación, es responsabilidad de AXTEL repararlo sin costo para el Cliente, con excepción de que el daño a nuestros equipos haya sido intencional o por negligencia del Cliente debidamente comprobado. En caso de que la falla se presente del lado del Cliente a partir del Punto de Demarcación, nuestros Clientes deberán pagar un cargo por reparación de acuerdo al LIBRO DE TARIFAS, si:

- AXTEL no realizó la instalación de su cableado interior
- La garantía del Aparato Telefónico ha vencido
- La falla se debe a una causa originada por el Cliente

En caso que el equipo de AXTEL haya sido gravemente dañado intencionalmente por el Cliente, AXTEL se reserva el derecho de cobrar el equipo al Cliente, como se indica en el contrato.

### 7.2 Reparaciones para productos y servicios a través de Acceso Dedicado y Servicio de Troncales Digitales

Para cualquier duda en cuanto a servicio favor de comunicarse con su Consultor de Servicio al Cliente.

Para asistencia técnica puede llamar a nuestro “Centro de Atención Técnica a Clientes Empresariales” con atención especializada a Clientes con servicios a través de **Acceso Dedicado**, a los teléfonos:

Monterrey, México y Guadalajara: 1515-4000

Chihuahua: 505-4000

Puebla, Toluca, León, Saltillo, Aguascalientes, San Luis Potosí, Querétaro, Tijuana, Cd. Juárez, , Torreón, Veracruz y Celaya: 515-4000

Número 800 sin costo:

01 800 263 8000

### 7.3 Servicio de Atención Telefónica

El Cliente puede tener acceso telefónico a nuestro Centro Integral AXTEL, donde será atendido por nuestros Ejecutivos de Servicio.

Si por alguna circunstancia el Cliente no es dirigido al área adecuada para atenderlo, el Ejecutivo de Servicio se mantendrá en la línea telefónica junto con él hasta asignarlo al área correspondiente que lo atenderá. A través de nuestro Centro Integral AXTEL brindaremos una atención eficiente a sus requerimientos relacionados con los siguientes servicios:

- Información de nuestros Productos y Servicios
- Solicitud y Venta de servicios y/o Productos adicionales
- Solicitud de cambio o modificaciones a Productos y Servicios ya contratados
- Solicitud de cambio de dirección de servicio (el Cliente se cambia de domicilio)
- Solicitud de algún cambio o modificación en las instalaciones de los equipos
- Preguntas relacionadas a su facturación mensual
- Solicitar algún método de pago
- Aclaraciones sobre Facturación
- Información sobre ventas y promociones
- Cuidado a la satisfacción de nuestros Clientes

## Código de Prácticas Comerciales

- Cancelaciones o Suspensiones

### 8 Nomenclatura

Para efecto de que los diversos productos, ofertas y/o servicios que presta Axtel se puedan abreviar y tener una referencia para el Cliente, a continuación se enlista la nomenclatura de dichos productos y servicios, mismos que forman parte del portafolio comercial de Axtel.

Producto/Servicio/Oferenda	Nomenclatura
Línea Axtel Negocios	<b>LAN</b>
Línea Axtel Residencial	<b>LAR</b>
Línea Axtel Negocios- Marcación Automática	<b>LAN-MA</b>
Línea Axtel Libre Negocios	<b>LIB-N</b>
Línea Axtel Libre Residencial	<b>LIB-R</b>
Línea Inteligente AXTEL	<b>LIA</b>
Línea Inteligente AXTEL en RED	<b>LIAR</b>
Línea Inteligente AXTEL en RED (Intercom x llamada)	<b>LIAR x LL</b>
Extensión IP Axtel	<b>EXTIP</b>
Internet Axtel Banda Ancha	<b>I-BA +</b> Velocidad
Paquete Línea Telefónica más axtel.neXt	<b>AIB +</b> Tipo de Línea <b>+/INext 2+96</b>
Paquete Básico Líneas AIB	<b>AIB +</b> Tipo de Línea <b>+</b> Número Líneas
Paquete Básico Ilimitado Líneas AIB	<b>AIB-ILI +</b> Tipo de Línea <b>+</b> Número Líneas
Paquete Línea Telefónica más Internet Broadband	<b>AIB +</b> Tipo de Línea <b>+/IBA +</b> Número Líneas <b>+</b> Velocidad Internet
Línea Axtel X2 (Negocios)	<b>X2-N</b>
Paquete AXTEL LIBRE HOGAR	<b>PALH</b>
Paquete AXTEL LIBRE HOGAR más 512 Kbps	<b>PALH 512</b>
Paquete AXTEL LIBRE HOGAR más 1024 Kbps	<b>PALH 1024</b>
Paquete AXTEL LIBRE TOTAL	<b>PALT</b>
Paquete AXTEL LIBRE TOTAL más 512 Kbps	<b>PALT 512</b>
Paquete AXTEL LIBRE TOTAL más 1024 Kbps	<b>PALT 1024</b>
Paquete Libre Local	<b>PLL</b>
Paquete Libre Larga Distancia Nacional	<b>PL LDN</b>
Paquete Libre Larga Distancia a Estados Unidos	<b>PL LD EU</b>
Paquete Libre Local + Paquete Libre Larga Distancia Nacional	<b>PLL + PL LDN</b>
Paquete Libre Local + Paquete Libre Larga Distancia a Estados Unidos	<b>PLL + PL LD EU</b>
Paquete Libre Local + Paquete Libre Larga Distancia Nacional + Paquete Libre Larga Distancia a Estados Unidos	<b>PLL + PL LDN + PL LD EU</b>
Si es Línea Principal	<b>LP</b>
Si es Línea Adicional	<b>LA</b>
Línea Axtel X2 (Residencial)	<b>X2-R</b>
Paquete AIB 500	<b>AIB 500+</b> Número Líneas

## Código de Prácticas Comerciales

Paquete AIB 700	<b>AIB 700+</b> Número Líneas
Paquete AIB 1000	<b>AIB 1000+</b> Número Líneas
Modulos*	<b>MOD+</b> Tipo de Módulo + Minutos o Llamadas
Soluciones Axtel**	<b>SA+</b> Tipo de Solución
Aparato telefónico	<b>Teléfono/Modelo</b>
Ruteador inalámbrico wifi	<b>RuteadorWiFi</b>
Tarjeta inalámbrica para PC	<b>TarjetaPCWiFi</b>
Internet Dial-Up	<b>I-DU</b>
Internet IFWA	<b>I-IFWA +</b> velocidad Internet

### Anexo de nomenclaturas:

<b>Tipo de Línea Telefónica</b>
Línea Axtel Negocios
Línea Inteligente AXTEL
Línea Inteligente AXTEL en RED

* Detalle Módulos ADD-ON	Denominación
Local	MOD-LOC
LD Nacional	MOD-LDN
LD Internacional	MOD-LDI
LD Frontera	MOD-FR
Celular (044)	MOD-044
Celular (045)	MOD-045
** Detalle Soluciones Axtel	Denominación
Identificador de llamadas	SA-ID
Llamada en espera	SA-LLE
Conferencia tripartita	SA-C3
Paquete de desvíos	SA-PD
Correo de Voz	SA-CV
Control de llamadas	SA-CLL
Número adicional personal	SA-NAP