

CONTRATACIÓN

Para contratar los servicios:

1. El interesado en contratar alguno de los servicios y/o productos de AXTEL deberá llamar a nuestro Centro Integral AXTEL, donde nuestros Ejecutivos de Ventas le pedirán ciertos datos necesarios para la contratación, así como diversa documentación como:
2. La solicitud de servicios deberá ser realizada solamente por el interesado.
3. Se deberá cubrir la cuota de Contratación por adelantado, en su caso. (según el registro de tarifas).
4. Se deberá entregar toda la documentación y comprobantes solicitados por AXTEL.
 - Copia del Registro Federal de Contribuyentes.
 - Copia del “Acta Constitutiva” y “Poder para Actos de Administración” de la persona que funja como 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, entre los que se encuentran; recibo de luz, Agua, Gas y Predial.
5. AXTEL empezará a prestar sus Servicios una vez que el interesado haya firmado el Contrato respectivo o en su caso, 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.
6. En caso de tener algún adeudo pendiente se le solicitará al interesado resolverlo con el departamento de Cobranza para poder darle el servicio que solicita.

CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

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

1. El Cliente debe de comunicarse al 800's de atención a clientes que le corresponda para los requisitos o bien directamente con su ejecutivo de cuenta o servicio si es de cartera.
2. El Ejecutivo de Servicio le pedirá que se identifique como el responsable de la cuenta, que deberá ser apoderado legal y dará los requisitos para llevar a cabo la baja del servicio.
3. Deberá de hacer el pedido de la cancelación del servicio, a través de una carta o mediante correo electrónico

4. El cliente no debe de presentar adeudo en la cuenta o estar al corriente para poder solicitarla.
5. El cliente tienes que solicitar la baja con anticipación de 30 días naturales si es servicio contratado con Axtel previo a 2016 y 60 días naturales si fue contratado con la extinta Alestra.
6. Se tendrá que revisar el término del contrato para ver si está dentro aun de la vigencia de este o no para el tema de la penalización.
7. Al cliente se le dará su número de orden para el seguimiento de la baja.
8. Notificar al cliente cuando se complete la orden de baja para el tema de nota de crédito en facturación.

INSTALACIÓN

AXTEL realiza la instalación o desinstalación de los equipos en un horario de lunes a viernes de 10:00 a 18:00 horas.

TRÁMITES

- **Cambio de domicilio:** El Cliente podrá solicitar previamente y por escrito, que AXTEL preste el Servicio en otro domicilio diferente en donde se está prestando actualmente, siempre y cuando, el Cliente esté al corriente con sus pagos; lo anterior estará sujeto a que AXTEL cuente con las facilidades técnicas o de cobertura y no exista alguna restricción técnica, para efectuar el cambio solicitado. En este caso, el Cliente deberá pagar la tarifa correspondiente y realizar el trámite necesario.
- **Reubicación de equipo:** Si el Cliente requiere la reubicación en el mismo domicilio del Equipo de Acceso y/o cualquiera de sus partes, deberá solicitarlo previamente al Proveedor. Por lo anterior, el Cliente no podrá unilateralmente revisar, remover, reubicar, y/o alterar la instalación y/o configuración del Equipo de Acceso o parte de este.
- **Cambio de número telefónico:** El Cliente podrá solicitar al Proveedor el cambio del número telefónico asignado, siempre y cuando esté al corriente en el pago de su Comprobante Fiscal y siga el procedimiento respectivo. Así mismo, por razones técnicas ineludibles e informando previamente al Cliente en su Comprobante Fiscal, AXTEL se reserva el derecho de cambiar, sin cargo, sin pena y sin responsabilidad alguna, el número telefónico asignado al Cliente.
- **Cesión de derechos:** El Cliente podrá ceder los derechos y obligaciones derivados del presente Contrato a un tercero, siempre y cuando cuente con la autorización previa y por escrito AXTEL para dichos efectos y cumpla con el procedimiento y los requisitos estipulados necesarios. El

Cliente en este acto autoriza y acepta que AXTEL pueda ceder el presente Contrato a cualquier tercero, subsidiaria y/o filial con simple aviso que dé al Cliente en su Comprobante Fiscal

- **Cambio 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. Hacer la solicitud a través del 800 de atención a clientes o su ejecutivo de servicio según corresponda.
 3. Entregar los requisitos y documentos correspondientes para el trámite al ejecutivo de atención a clientes.

PAGOS

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

El Cliente podrá optar por pagar los Servicios y/o Equipos para el Cliente con cargo automático a su tarjeta de crédito.

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

QUEJAS

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

1. AXTEL cuenta con diversas formas de atención al cliente, los cuales podrán ser consultados en la página de internet www.alestra.mx y números telefónicos de atención al Cliente que se encuentran estipulados en el Comprobante Fiscal.
2. Números 800's y de contacto para atención a clientes dependiendo la categoría a la que pertenezca la cuenta:
 - **PREMIER BBD:** 81-15-15-50-50
 - **PREMIER:** 800-777-77-77

- negociospemier@alestra.com.mx
- **PREMIER PLUS Y PREMIER PLUS F2F:** 800-112-6222-
- **SELECT:** 800-288-77-33.
- **BLACK:** 800-112-5225.

CALIDAD

AXTEL presta los servicios públicos de telecomunicaciones de acuerdo con los siguientes parámetros de calidad:

SERVICIO	PARÁMETROS DE CALIDAD
DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA	<i>Proporción de intentos exitosos de Llamadas locales</i>
	<i>Tiempo promedio de establecimiento de Llamada local</i>
DE LAS FALLAS	<i>Proporción de Reportes de Fallas</i>
	<i>Proporción de reparación de Fallas en un día</i>
	<i>Proporción de reparación de Fallas en tres días</i>
	<i>Tiempo promedio de reparación del Servicio Fijo</i>

POLÍTICA DE USO

La política de uso es dependiente de cada uno de los servicios que AXTEL ofrece.

EQUIPOS TERMINALES

El Cliente acepta que AXTEL es el único propietario y dueño del Equipo de Acceso. No obstante, lo anterior, para cumplir con el Servicio, AXTEL en este acto hace entrega de la posesión material del mismo al Cliente, nombrándolo depositario gratuito del Equipo de Acceso, mismo que se describe en el Anexo de Precios. El Cliente acepta su nombramiento como Depositario a título gratuito del Equipo de Acceso hasta en tanto no haya regresado a AXTEL dicho Equipo de Acceso, y asume todas y cada una de las obligaciones y responsabilidades propias de su encargo, manifestando que dicho Equipo de Acceso quedará bajo su

exclusiva responsabilidad y cuidado, de conformidad con las Disposiciones Aplicables. Por lo tanto, el Equipo de Acceso se sujetará a lo siguiente:

1. Durante la vigencia del Contrato, el Cliente es responsable del uso que le dé al Equipo de Acceso, por lo que responderá por los daños, perjuicios, pérdidas, robo o deterioro que sufra el mismo, ya sea que fueren causados por el Cliente o por cualquier usuario del mismo o un tercero.
2. En caso de que el Cliente incumpla con cualquiera de sus obligaciones, o por la terminación y/o rescisión del presente Contrato, el Cliente, sin necesidad de orden judicial o administrativa, deberá permitir al personal AXTEL el retiro y la desinstalación del Equipo de Acceso, dentro del término que se establece en esta Cláusula Sexta del presente Contrato.
3. Si el Cliente requiere la reubicación en el mismo domicilio del Equipo de Acceso y/o cualquiera de sus partes, deberá solicitarlo previamente al Proveedor. Por lo anterior, el Cliente no podrá unilateralmente revisar, remover, reubicar, y/o alterar la instalación y/o configuración del Equipo de Acceso o parte del mismo.
4. AXTEL tiene la facultad de incorporar en el Equipo de Acceso, los emblemas, placas, marcas y demás signos ostensibles de propiedad que estime pertinentes, teniendo el Cliente la obligación de mantenerlos en el sitio en que los haya colocado AXTEL.
5. El Cliente reconoce que puede incurrir y generar llamadas de larga distancia internacional de manera automática, desde los servicios contratados bajo el presente Contrato, por ello el Cliente reconoce que deberá ser responsable del pago de todas y cada una de los cargos que se puedan generar de, independientemente de que tenga o no conocimiento de la realización de las mismas.
6. El Cliente tiene la obligación de reportar al Centro Integral AXTEL cualquier daño y/o falla que sufra el Equipo de Acceso o el robo del mismo.

Lo establecido en la presente Cláusula Sexta, sobrevivirá la terminación del Contrato hasta en tanto AXTEL le haya notificado al Cliente la fecha en que personal AXTEL pasará a retirar el Equipo de Acceso y sea devuelto al Proveedor el Equipo de Acceso en las mismas buenas condiciones que AXTEL le haya entregado en los términos del presente Contrato en que se entregó.

En caso de la terminación del Contrato, por cualquiera de las causas que se mencionan en la Cláusula Décima Quinta, el Cliente deberá acordar con AXTEL una fecha específica para la desinstalación del Equipo de Acceso y accesorios propiedad AXTEL o del tercero con el que AXTEL tenga celebrado convenio, los cuales se describen en el Anexo de Precios y/o Acta de Entrega las cuales forman parte integrante del presente Contrato.

MAPAS DE COBERTURA

Lo mapas de cobertura están disponibles para su consulta en la página en: <https://utilerias.alestra.mx/cobertura/>

SERVICIOS ADICIONALES

AXTEL proporciona servicios de telecomunicaciones y de valor agregado complementarios, adicionales, especiales y/o conexos al Servicio que contrató inicialmente el Cliente. Los Servicios Adicionales podrán ser contratados por el Cliente a la firma del Contrato o con posterioridad a la misma, previa solicitud por escrito, aceptando el Cliente que los cargos extras por dichos Servicios Adicionales que se generen se carguen en el Comprobante Fiscal, lo anterior, de conformidad con la Ley Federal de Protección al Consumidor. Si aplica plazo mínimo o forzoso para los Servicios Adicionales que contrata el Cliente por cuestiones de aplicación de descuentos adicionales a las tarifas y el Cliente acepta dicho periodo; una vez vencido éste, el Cliente podrá solicitar la cancelación de los Servicios Adicionales, y AXTEL deberá darlos de baja en un plazo máximo de cinco días naturales a partir de la notificación hecha por el Cliente o hasta la fecha de corte establecida en el Comprobante Fiscal en su caso.

El Cliente podrá adquirir y/o contratar con AXTEL (siempre y cuando, el Cliente se encuentre al corriente en sus pagos por el Servicio) y/o con cualquier tercero, los aparatos telefónicos, ruteadores, multiplexores, equipos de telecomunicaciones, 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, por la instalación, uso, empleo o manejo del equipo no homologado o accesorios utilizados por el Cliente.

COMPENSACIONES Y/O BONIFICACIONES

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

- a) En caso de interrupción del Servicio por causas imputables a AXTEL por un plazo igual o mayor a 72 (setenta y dos) horas consecutivas, AXTEL se obliga a bonificar al Cliente mediante un ajuste en su siguiente Comprobante Fiscal la parte proporcional de la Renta Mensual vigente correspondiente al tiempo que dure la interrupción de dicho Servicio,
- b) El Cliente acepta, que dicha bonificación en su Comprobante Fiscal constituirá la única y máxima responsabilidad que le podrá ser imputable a AXTEL por interrupciones 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 en la prestación del Servicio.

- c) Si el Cliente no permite al Proveedor que realice las labores de supervisión, cambio, actualización, mantenimiento y/o reparación del Equipo de Acceso y/o de la tecnología utilizada para prestar el Servicio que se mencionan en la Cláusula Octava anterior, AXTEL no será responsable por fallas y/o degradaciones en el Servicio.
- d) El Cliente reconoce que en caso de que AXTEL realice la compensación y/o bonificación respectiva señalada en los párrafos anteriores, no se actualizará ningún supuesto de incumplimiento o de rescisión del Contrato por parte AXTEL.

OTROS GASTOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Costo por llamada adicional que realice el Cliente, en caso de que sea aplicable,

Cargos por pagos extemporáneos e intereses moratorios que se generen por el retraso del Cliente en el pago de la Renta Mensual del Servicio

Cualquier otro cargo administrativo que se pueda generar por la prestación de los Servicios

Por el Equipo para el Cliente, de conformidad con las tarifas y términos de pago establecidas en el Anexo de Precios y en los Anexos del presente Contrato. A excepción de los Servicios que se encuentren bajo una vigencia forzosa,

Las Tarifas podrán ser modificadas por AXTEL previo registro ante el IFT, en caso de ser aplicable.