

Código de Prácticas Comerciales Ultravision S.A. de C.V.

I. QUIÉNES SOMOS

Ultravisión es parte de Ultra Telecom empresa con más de 50 años de experiencia en el ramo de telecomunicaciones. Desde hace casi 20 años ha ofrecido servicios de internet con tecnología innovadora para empresas y hogar y desde 2022 incluyó el servicio de telefonía celular en su portafolio para ofrecer servicios de comunicación a través de la red Altán.

II. PROPÓSITO

En Ultravisión brindamos servicios de conectividad / comunicación que te acompaña en todo lo que haces en tu vida cotidiana acercándote a lo que más quieres no importando la actividad en la que te desempeñes.

III. PROMESA

Ultravisión se ha enfocado en ofrecer servicios de conectividad y comunicación estables, confiables y a precios accesibles a través de telefonía celular internet hogar y negocios e internet portátil para que estudiantes, empleados, emprendedores, amas de casa y toda aquella persona que requiera comunicarse con quién más le interesa, lo pueda hacer de forma práctica y eficiente, simplificándoles la vida y amplificando el impacto positivo de la experiencia de conectividad.

IV. VALORES

Calidad.- Ofrecemos un servicio de alto rendimiento a precios accesibles a través de la red Altán, cuya cobertura y estabilidad nos permite llegar a todo el país cuidando a detalle nuestros procesos para poder ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes. Honestidad. -Cumplimos lo que decimos, así nuestros clientes reciben lo que compraron, sin sorpresas ni cargos ocultos, la integridad en todo lo que hacemos se refleja en nuestros servicios y procesos.

Empatía. - Sabemos lo importante que es la comunicación de nuestros clientes con sus seres queridos, el valor que tiene poder conectarse a una reunión de trabajo, poder disfrutar de películas sin cortes, por eso nuestro servicio es estable, confiable y accesible.

Compromiso. - Nuestros clientes confían en nosotros al comprar nuestros servicios por lo que nuestro compromiso es cumplir con su expectativa y superarla, facilitando el proceso de compra y pago, estando presentes para solucionar cualquier problema que se presente, siempre a su servicio para ofrecerles la mejor experiencia de compra.

Pasión. - Para lograr las metas esperadas y dar a nuestros clientes un servicio de calidad, trabajamos con pasión y poniendo el corazón en todo lo que hacemos, en cada proceso y en cada interacción.

V. FINALIDAD DEL CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

El Presente Código de Prácticas Comerciales tiene con finalidad ser guía a todos nuestros usuarios respecto a cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios de telecomunicaciones que de tiempo en tiempo ofrece Ultravisión S.A. de C.V. al público consumidor.

VI. DERECHOS DE PROPIEDAD

Las marcas y demás derechos de propiedad industrial de Ultravisión S.A. de C.V. que se encuentren debidamente registradas o bien, se encuentren en proceso de registro ante el Instituto Mexicano de Propiedad Intelectual, no podrán ser utilizadas por el Cliente sin el consentimiento previo y por escrito de Ultravisión S.A. de C.V.. En ese sentido, no podrán utilizarse las marcas en relación con ningún producto o servicio que no pertenezca a Ultravisión S.A. de C.V. , ni en ninguna forma que fuera susceptible de causar confusión entre los usuarios o que pueda menoscabar o desacreditar a Ultravisión S.A. de C.V.

VII. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Los servicios de telecomunicaciones que son ofrecidos por Ultravisión S.A. de C.V. son los que se encuentran autorizados bajo el amparo del Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante, "Instituto"). Asimismo, Ultravisión S.A. de C.V. opera como un Operador Móvil Virtual (en adelante, "OMV"), es decir, hace uso de la red de un operador de red mayorista con el fin de ofrecer servicios móviles. En ese sentido, la calidad de los mismos se encuentra sujeta a las condiciones y características que el operador de red mayorista tenga respecto a su propia red.

VIII. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

Todos los servicios que ofrece Ultravisión S.A. de C.V. se encuentran registrados y autorizados por el Instituto, los cuales podrán ser consultados en la siguiente página de Internet https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/ Así también, los servicios que actualmente se encuentran disponibles al Cliente, son los siguientes:

- Servicio de telefonía, SMS y datos móviles en modalidades postpago y prepago y el Servicio de Internet en casa a través de las bandas de frecuencia del operador móvil, (enconjunto, "Servicios de Telecomunicaciones").

•Servicios de telefonía, SMS y datos móviles Empresariales, (en adelante, “Servicios Empresariales”). (en su conjunto, “Servicios”).

Los servicios anteriormente descritos podrán cambiar o incrementar de tiempo entiendo y podrán ser vistos a través de nuestros medios de publicidad o a través de la página del Instituto.

Respecto a los Servicios de Telecomunicaciones los mismos se ofertan conforme a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observarlos proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012) (en adelante, “NOM-184”) y los contratos de adhesión autorizados y registrados ante el Instituto y la Procuraduría Federal del Consumidor, podrán ser consultados en: <https://rcal.profeco.gob.mx/Consulta.jsp>.

Por lo que hace a los Servicios Empresariales, si bien se ofertan bajo ciertos términos y condiciones señalados en la NOM-184, también lo es que, por la naturaleza del servicio, las condiciones contractuales cambiarán dependiendo del giro comercial, capacidad y necesidades de las empresas y/o corporaciones, toda vez que los mismos no encuadran en la definición establecida en el artículo 2° de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

IX. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En términos de la NOM-184, el contrato de adhesión es el documento elaborado unilateralmente por Ultravisión S.A. de C.V. para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o prestación de los Servicios de Telecomunicaciones. En ese sentido Ultravisión S.A. de C.V. celebrará con cada Cliente un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones (en adelante, “Contrato”), el cual contendrá los términos y condiciones conforme a los cuales se prestarán los Servicios de Telecomunicaciones.

Las condiciones contractuales son las que señala la NOM-184 y las mismas podrán cambiar de tiempo en tiempo, dando aviso a los Clientes en los términos y condiciones establecidos en dicha Norma.

Por otro lado, Ultravisión S.A. de C.V. podrá modificar el Contrato en cumplimiento a cualquier disposición legal aplicable o resolución emitida por una autoridad competente. El presente Código de Prácticas Comerciales solo es de carácter informativo y no contiene obligaciones diversas a las establecidas en los Contratos firmados por los Clientes.

X. USO DE LOS SERVICIOS

El Cliente reconoce y acepta que la contratación de los Servicios de Telecomunicaciones es única y exclusivamente para un uso comercial, a menos que el Cliente haya contratado Servicios Empresariales. Por otro lado, todas las tarifas registradas ante el Instituto cuentan con términos y condiciones que el Cliente puede ver en la siguiente página www.ultracel.com.mx. Asimismo, las velocidades de transmisión y políticas de uso de los mismos se podrán consultar en la Política de Uso Justo en la siguiente liga <https://ultracel.com.mx/terminosy-condiciones-PUJ/>

En el supuesto de que Ultravisión S.A. de C.V detecte que el Cliente utiliza los Servicios en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones y cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación de Servicios o en contravención a lo establecido en el Contrato, Ultravisión S.A. de C.V podrá limitar, suspender y/o cancelar los Servicios sin dar aviso previo al cliente, así como tomar las medidas legales correspondientes.

XI. CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

Ultravisión S.A. de C.V pone a disposición los siguientes canales de contratación de nuestros Servicios de Telecomunicaciones:

- En cualquier de nuestros puntos de venta físicos los cuales se pueden consultar en la siguiente liga: <https://ultracel.com.mx/puntos-de-venta/>
- Con nuestros Distribuidores Autorizados los cuales se pueden consultar en la siguiente liga: <https://ultracel.com.mx/puntos-de-venta/>
- Mediante la página web de Ultracel que es: <https://ultracel.com.mx/>
- También podrás encontrar nuestras sims en comercios y cadenas comerciales, las cuales se estarán comunicando mediante las redes sociales Ultracel.

Servicios de Telecomunicaciones en modalidad prepago

Para estos servicios, el Cliente no necesitará proporcionar información alguna ya que, por la naturaleza del servicio, solamente necesitará tener un equipo móvil que sea utilizable para hacer uso de la red de Ultravisión S.A. de C.V.. En caso de que el usuario realice recargas a través de la página web o bien, mediante la aplicación, se le solicitará la información que es necesaria para la utilización del servicio, los cuales son:

- Número móvil de Ultracel
- Nombre del cliente
- Correo electrónico
- Tarjeta de Crédito (TDC)
- Dirección o domicilio
- Aceptar términos y condiciones

- El cliente tiene la opción de dejar su recarga de manera recurrente con cargo a la TDC con la que se hizo el cargo de la recarga. Servicios de Telecomunicaciones en modalidad pospago y Servicios Empresariales Para la modalidad de pospago y toda vez que la naturaleza del mismo exige diversas condiciones para su contratación, Ultracel / Ultravision S.A. de C.V requerirá del Cliente la siguiente información:

Tratándose de personas físicas:

- Identificación oficial;
 - Comprobante de domicilio;
 - TDC o Débito en caso de que el Cliente requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC o Tarjeta de Débito y,
 - Forma de Pago Transferencia, Depósito o Efectivo. Tratándose de personas morales:
 - Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad correspondiente;
 - Original de Formato de Autorización de Investigación Crediticia según la empresa;
 - Copia del Poder Notarial con facultades para actos de administración suficientes para obligar a la empresa.
 - Copia de identificación oficial del Representante Legal;
 - Copia del comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 3 meses) y;
 - Copia de la cédula de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes.
- Documentación de Portabilidad: La documentación que determinen las Reglas de Potabilidad emitidas por el Instituto y se encuentren vigentes al momento de su aplicación.

XII. TARIFAS Y CARGOS

Como contraprestación por los Servicios, el Cliente deberá pagar a Ultravisión S.A. de C.V las tarifas que se encuentren vigentes que se encuentran disponibles para su consulta en la página web del Instituto en el siguiente link https://www.ift.org.mx/ift_visor

No obstante, Ultravisión S.A. de C.V podrá cambiar de tiempo en tiempo las tarifas registradas ante el Instituto, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables.

XIII. FACTURACIÓN, ESTADOS DE CUENTA Y COBRANZA

Estados de Cuenta. El estado de cuenta y/o factura reflejará todos los Servicios que el Cliente haya contratado, la cual será realizada con posterioridad a la utilización del servicio de telecomunicaciones prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio de telecomunicaciones o de determinados conceptos. Asimismo, el estado de cuenta y/o factura contendrá de manera

desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados, por lo menos de manera mensual y se dará a través del medio que haya solicitado el Cliente, dentro de los 10 (diez) días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.

Para el esquema de prepago, la entrega de estado de cuenta es a solicitud del Cliente.

Pagos, Cobranza y Facturación. El cliente Ultravisión tendrá que ingresar y registrarse en el portal de usuario Mi Ultracel en: <https://www.miultracel.com.mx/> en el cual encontrará el módulo pagos donde deberá ingresar los datos obligatorios que solicita el SAT para dar de alta su facturación automática. Una vez que se hayan capturado y validado los datos fiscales el cliente podrá generar y descargar su factura fiscal de cada pago que este en su historial de pagos.

Todo pago que se haya realizado por los siguientes medios de pago serán facturados por

UltravisionS.A. de C.V:

- Pagos realizado por medio de la APP MI ULTRACEL ios /Android
- Pagos realizados Portal de Usuario <https://www.miultracel.com.mx/>
- Pagos realizados en <https://recargas.ultracel.com.mx/ultravision>
- Pagos realizados en tiendas OXXO como pagos de servicios ULTRACEL

Todo pago realizado por terceros por medio de Distribuidores, comercios o plataformas de recargas deberán solicitar su factura a la entidad que pagaron la recarga.

Para el caso del Servicio en modalidad de Pospago y Empresariales, el estado de cuenta y/o factura se debe enviar al Cliente de manera automática.

Tasación. El cobro del Servicio se realizará de manera mensual por Servicio en caso de Servicios de Telecomunicaciones en modalidad pospago y Servicios Empresariales.

Pagos. Los pagos podrán realizarse a través de los siguientes medios:

- Cargo a tarjeta de crédito domiciliado, transferencia.
- Vía pago en comercios PAYNET con código de referencia generado en la app o portal de usuario www.miultracel.com.mx.

Garantías. A efecto de garantizar el pago de las contraprestaciones a que tenga derecho por la prestación de los Servicios, Ultravisión S.A. de C.V podrá solicitar al Cliente al momento de la firma del Contrato, que firme un pagaré que garantice el o los equipos instalados para la prestación de los Servicios contratados, así como los adeudos de los Servicios contratados. En ningún caso este pagaré generará intereses al Cliente, y UltravisionS.A. de C.V podrá ejecutar judicialmente este instrumento, a efecto de cubrir el saldo vencido o deuda del Cliente.

Descuentos y promociones. Ultravision S.A. de C.V podrá ofrecer promociones, bonificaciones o descuentos a los Clientes, las cuales se ofrecen conforme a los mismos términos y condiciones a los Clientes que se encuentren en igualdad de circunstancias y en la misma zona geográfica. Las tarifas registradas ante el Instituto son la base de las promociones, bonificaciones y descuentos que realice Ultracel / Ultravision S.A. de C.V que, en ningún caso se ofertará alguna tarifa que no se encuentre debidamente registrada.

XIV. INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS

Los Servicios se activarán al momento de que la SIM sea insertada en el equipo terminal móvil que tenga las características y condiciones adecuadas para hacer uso de los servicios de telecomunicaciones de UltravisionS.A. de C.V. Asimismo, para la activación del servicio de Internet en Casa e Internet Portátil, se deberá de atender a lo que señala el Instructivo de Instalación, el cual podrá observarse en el siguiente enlace: <https://centrodeayuda.ultracel.com.mx/>

Modificación de los Servicios

En cualquier tiempo el Cliente podrá solicitarla modificación de los Servicios originalmente contratados, siempre y cuando el Contrato no se establezca una cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido. En todo caso, el Cliente se obliga a cubrir con el saldo pendiente que se encuentre vigente al momento de la solicitud de la modificación respectiva.

En caso de el Cliente haya sujetado su servicio a un plan con Equipo Terminal, el mismo deberá cubrir con las mensualidades en su totalidad a menos que exista una oferta, promoción o tarifa que permita el cambio junto con el plan del equipo terminal vigente.

Cambio de Domicilio

Para el caso del servicio Internet en Casa, el Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio siempre y cuando exista viabilidad técnica para dicho efecto, bastando para que esto suceda, que el Cliente se comunique al 5589202828 o desde su línea Ultracel al *2828, para que se realice la gestión necesaria. En ese sentido, el Cliente se obliga a pagar la tarifa por concepto de cambio de domicilio si es que la misma se encuentra registrada y vigente.

Reconexión de los Servicios

En el supuesto que Ultravisión S.A. de C.V. haya suspendido el Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Cliente o por cualquier actividad que haya realizado el Cliente en contra de las Políticas de Uso Justo del Servicio, este se obliga a pagar la tarifa de reconexión de Servicios que Ultravisión S.A. de C.V. tenga registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por concepto de reconexión de Servicios. Respecto de lo anteriormente comentado, se llevará a cabo el siguiente procedimiento:

a) Una vez que el Cliente realice el pago correspondiente por lo que hace a la tarifa de reconexión, haya liquidado el adeudo y/o haya cesado a cualquier actividad señalada en las Políticas de Uso Justo, inmediatamente el Cliente podrá solicitar en una de las sucursales de Atención al Cliente o a través de una llamada telefónica al 5589202828 o desde su línea Ultracel al *2828 para la reconexión respectiva.

b) Una vez verificado el pago, se realizará la reconexión del Servicio suspendido de forma automática, en un plazo no mayor a los 2 días hábiles siguientes.

XV. NIVELES DE CALIDAD

Ultravisión S.A. de C.V. tiene un compromiso con sus Clientes y con las ofertas que promueve a su público consumidor. Por lo que la calidad en el servicio será la más alta que se encuentre en el momento de que se encuentre utilizando cualquiera de los Servicios de Ultravisión S.A. de C.V..

En ese sentido, Ultravisión S.A. de C.V. cumplirá con todos y cada uno de los estándares señalados en la normatividad aplicable a la calidad de los servicios emitida por el Instituto, así como también, se dará cualquier tipo de atención en caso de fallas o intermitencias. Para lo cual, se podrá consultaren www.ultracel.com.mx o bien, a través del siguiente número telefónico al 5589202828 o desde su línea Ultracel al *2828. Por otro lado, y toda vez que nadie se encuentra exento de eventos naturales o del hombre, pueden existir momentos en donde el servicio se puede ver afectado por los siguientes:

- Catástrofes naturales.
- Saturación en la red por conglomeraciones masivas.
- Mantenimiento de la red, adecuaciones y/o mejoras.
- Marchas, protestas u otra actividad del hombre que llegue a afectar la infraestructura de la red, entre otros.

Para dichos efectos, se dará aviso a los Clientes respecto a las fallas y se dará atención de inmediato para la solución de las fallas respectivas.

XVI. ATENCIÓN A CLIENTES

El Usuario podrá presentar sus quejas por fallas y/o deficiencias en el Servicio y/o en el Equipo que hubiese adquirido directamente con ULTRAVISION S.A. DE C.V., así como consultas, dudas, aclaraciones, contrataciones, cancelaciones, sugerencias y reclamaciones, de manera gratuita, a través de los siguientes medios:

- En el número telefónico 5589202828, los 7 días de la semana, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas, sábados de 9:00 a 19:00 y los domingos de 10:00 a 15:00 horas.
- Atención vía WhatsApp al número 5624860100 de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.
- En el siguiente link <https://ultracel.com.mx/contacto/> se puede levantar un ticket de servicio de atención disponible los 7 días de la semana. En relación con las afectaciones que pudieran ocurrir con el Servicio, ULTRAVISION S.A. DE C.V. proporcionará el soporte requerido para solucionarlos vía telefónica.

ULTRAVISION S.A. DE C.V. dará atención a cualquier falla, reporte, queja, aclaración o sugerencia. Al levantar el reporte, se le asignará y dará a conocer al Usuario un folio para la atención y seguimiento a su requerimiento. Las quejas serán turnadas al área correspondiente para la aclaración, conciliación o reparaciones necesarias, de conformidad con los mecanismos y plazos aprobados por las Autoridades.

ULTRAVISION S.A. DE C.V. dará respuesta al Usuario en un plazo de 24 horas hábiles, y deberá reparar cualquier falla de conformidad con lo dispuesto en el Contrato de Servicios.

Los medios de contacto antes indicados también le permitirán al Usuario presentar cualquier duda, aclaración, cancelaciones y reclamaciones.

como otorgar la información sobre Tarifas, condiciones de los Planes, promociones u ofertas, y realizar trámites relacionados con el Servicio.

El Usuario puede elegir libremente entre los sistemas de atención con los que cuenta ULTRAVISION S.A. DE C.V para poder presentar su queja, reportar anomalías del Servicio, formular consultas relacionadas con el Servicio, así como la cancelación de los mismos, o cualquier trámite relacionado con éstos.

ULTRAVISION S.A. DE C.V cuenta con un sistema de atención al Usuario que le permite el control y seguimiento de los trámites y reclamaciones presentadas por los Usuarios por cualquiera de los canales de atención antes mencionados.

ULTRAVISION S.A. DE C.V permitirá que las condiciones pactadas en forma verbal o electrónica sean confirmadas al Usuario que celebró el Contrato de Servicios a través de medios físicos o electrónicos o digitales o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, en un plazo no superior a 5 días hábiles, contados a partir del momento en que fueron pactadas.

Las quejas que ULTRAVISION S.A. DE C.V reciba a través de sus sistemas de atención serán resueltas dentro de los términos que, para tal efecto, ULTRAVISION S.A. DE C.V establezca, mismos que no excederán de 15 días naturales, contados a partir de la fecha en que fue presentada por el Usuario.

ULTRAVISION S.A. DE C.V puede requerir al Usuario la acreditación de la titularidad del Servicio para la resolución de la queja. ULTRAVISION S.A. DE C.V se abstendrá de suspender el Servicio a los Usuarios que hayan presentado alguna queja, reclamación o aclaración relacionada con la facturación de su Servicio, hasta en tanto no se resuelva.

XVII. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y REPORTE DE FALLAS

En el supuesto de que existan fallas o interrupciones en la prestación de los Servicios, el Cliente podrá reportarlas a través de los medios de Atención a Clientes:

- En el número telefónico 5589202828, los 7 días de la semana, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 20:00 horas, sábados de 9:00 a 19:00 horas y los domingos de 10:00 a 15:00 horas.
- Atención vía WhatsApp al número 5624860100 de lunes a viernes, en un horario de 9:00 a 18:00 horas.
- En el siguiente link <https://ultracel.com.mx/contacto/> se puede levantar un ticket de servicio de atención disponible los 7 días de la semana, las 24 horas

del día, con un tiempo de respuesta de 24 horas hábiles.

XVIII. BONIFICACIÓN

Los descuentos y bonificaciones para el caso de fallas o suspensión en los Servicios se encuentran incluidos en el Contrato, así como en la normatividad aplicable los cuales no serán mayores al 20% del servicio interrumpido.

XIX. POLÍTICA DE CANCELACIÓN

La cancelación de los Servicios está sujeta a los términos y condiciones establecidos para tales efectos en el Contrato y dependiendo del servicio de telecomunicaciones contratado.

XX. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Todo lo relativo a la interpretación, ejecución o cumplimiento de los Contratos celebrados entre Ultravisión S. A. de C. V. y sus Clientes, se regirá expresamente conforme a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de la Ciudad de México, así como a las leyes aplicables de la República Mexicana, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que les pueda corresponder debido a sus domicilios presentes o futuros.

Por otro lado, el Cliente previo a acudir ante los Tribunales, puede llevar a cabo el procedimiento de conciliación ante la Procuraduría Federal del Consumidor como para la atención de conflictos derivados del Contrato o de la prestación del Servicio.