



**CÓDIGO DE PRÁCTICAS  
COMERCIALES WEII  
RESIDENCIAL S.A. DE C.V.**

## CONTENIDO

## 1. DEFINICIONES

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

<b>Concesión</b>	Título de concesión para instalar, operar y explotar una red pública de telecomunicaciones otorgado a favor de Eii Telecom S.A. DE C.V., quien también podrá ser referida en el presente documento como Weii
<b>Contrato Marco</b>	Contrato de Prestación de Servicios celebrado y vigente entre Weii y el Suscriptor y/o Cliente para la prestación de cualquiera de los servicios. Conforme a los acuerdos entre ambas partes.
<b>CPS</b>	Contrato de adhesión de prestación de servicios debidamente inscrito ante la Procuraduría Federal del Consumidor y el Instituto Federal de Telecomunicaciones, celebrado entre Weii y el Suscriptor y/o Cliente para la prestación de cualquiera de los Servicios.
<b>Equipo (s)</b>	<p>Los Equipos de telecomunicaciones que se utilicen para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones que preste Weii, los cuales de manera enunciativa más no limitativa se mencionan a continuación:</p> <p><i>Cablemódem</i>: Similar a un módem telefónico que manda y recibe sobre la red de telefonía a una PC (computadora personal) y/o dispositivo móvil (Teléfono celular inteligente, Tablet y/o laptop), un Cablemódem manda y recibe señales sobre una red de televisión por cable (CATV) o red HFC (híbrida fibra/coaxial). Las redes de CATV que ofrecen servicios de transmisión de datos utilizando Cablemódems pueden ofrecer a sus Suscriptores y/o Clientes acceso a servicios multimedia de Internet a muy altas velocidades, así como otros servicios de transmisión de datos y voz.</p> <p><i>Decodificador</i>: Dispositivo utilizando para recibir y decodificar señales de televisión analógica o digital y otros servicios de suscripción para mostrarlos en televisión.</p> <p><i>DWDM (Multiplexación por División en Longitudes de Onda Densas)</i>. Tecnología para transmisión de datos a través de Fibra Óptica que permite multiplexar varias señales ópticas dentro de una sola fibra, utilizando láseres de diferentes longitudes de onda. (<i>Dense Wavelength Division Multiplexing</i>).</p>

	<p><i>EMTA</i>: Dispositivo bajo el estándar PacketCable, siendo la interfaz entre el CPE del cliente (ejemplo: teléfono o computadora) y una red señalizada que controla los elementos de red que provee funciones de encapsulado de códecs y señalización, requeridas para el medio de transporte y señalización de voz.</p> <p><i>DVR</i>: (Siglas en inglés) Video Grabador Digital. Dispositivo que permite grabar y pausar en vivo señales de televisión.</p> <p><i>Router</i>: Dispositivo que permite la conectividad entre varias redes, enviando paquetes de datos de una red a otra.</p> <p><i>IP PBX</i>: Equipo de comunicaciones diseñado para ofrecer servicios de comunicación a través de voz sobre IP.</p> <p><i>Gateway</i>: Dispositivo que permite interconectar redes con protocolos y arquitecturas diferentes a todos los niveles de comunicación. Su propósito es traducir la información del protocolo utilizado en una red inicial al protocolo usado en la red de destino.</p>
<b>Factura</b>	Documento emitido por Weii que contiene la tarifa y conceptos que determina la contraprestación a cargo del Suscriptor y/o cliente en favor de Weii por la prestación de los Servicios.
<b>Firma Electrónica</b>	Consentimiento y aceptación del Suscriptor y/o Cliente de manera electrónica a través del dispositivo electrónico que bajo presunción y en substitución de la firma autógrafa y auténtica, acredita que el suscriptor ha manifestado su voluntad de aceptar la OC y la OI de los Servicios, la cual perfecciona el acuerdo de voluntades entre las partes y refleja su aceptación expresa de los términos y condiciones del CPS.
<b>Instituto Federal de Telecomunicaciones (Instituto y/o IFT)</b>	Órgano público autónomo independiente en sus decisiones y funcionamiento, con personalidad jurídica y patrimonio propios, que tiene por objeto regular y promover la competencia y el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones y la radiodifusión en el ámbito de las atribuciones que le confieren la Constitución y en los términos que fija la LFTyR y demás disposiciones legales aplicables.
<b>Línea de Atención Telefónica</b>	Número Telefónico del Centro de Atención a Clientes 3321834308 de lunes a domingo las 24 horas.
<b>Orden de compra (OC)</b>	Orden de Compra que firmará el Suscriptor y/o Cliente
<b>Orden de Alta (ODA)</b>	Orden de Alta donde se describen Servicios y Tarifas con las condiciones contratadas por el Suscriptor y/o Cliente
<b>Orden de Instalación (OI)</b>	Orden de Instalación que contiene los datos del titular de la cuenta y la dirección del Suscriptor y/o Cliente en donde se

	instalarán los servicios, los productos y Equipos, y que representa la carátula del CPS o Contrato Marco según corresponda.
<b>Página Web</b>	La página de Weii accesibles a través de la red mundial de Internet, en la siguiente dirección: .....
<b>PROFECO</b>	Procuraduría Federal del Consumidor.
<b>Registro Público de Telecomunicaciones</b>	Aquel a cargo del Instituto Federal de Telecomunicaciones, en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión.
<b>Servicios</b>	Servicios Públicos de Telecomunicaciones de interés general que presta Weii y a que se refiere el numeral 6 del presente Código de Prácticas Comerciales.
<b>Servicios Adicionales</b>	Son aquellos Servicios distintos a los señalados en el numeral 6 y que el Suscriptor y/o Cliente los contrate por escrito, vía electrónica o cualquier otro medio acordado entre las partes.
<b>Suscriptor y/o Cliente</b>	Persona física o moral que tiene celebrado y vigente un CPS o Contrato Marco con Weii para la prestación de cualquiera de los Servicio(s) en una ubicación determinada.
<b>Tarifa</b>	Aquella contraprestación a cargo del suscriptor y/o cliente que se obliga a pagar en favor de Weii por la prestación de los Servicios (mensual/anual) de conformidad con el CPS o Contrato Marco correspondiente.
<b>Tarjeta de Crédito (TDC)</b>	Tarjeta de Crédito cuya titularidad es a favor del Suscriptor y/o Cliente.

## 2. FINALIDAD DEL CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad describir de manera clara y concisa:

- i. Los diferentes servicios que proporciona Weii y la metodología para la aplicación de las tarifas correspondientes.
- ii. Facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales de Weii
- iii. Servir de guía a nuestros Suscriptores y/o Clientes sobre los procedimientos relativos a la contratación y cancelación de Servicios.
- iv. Aplicación de Tarifas, Facturación y Cobranza
- v. Interrupción de Servicios
- vi. Quejas de los Servicios y;
- vii. La forma de operación de la Línea de Atención Telefónica y/o Sucursales de Weii

## 3. POLÍTICAS DE WEII

Para Weii nuestros Suscriptores y/o Clientes son lo más importante, es por ello que el compromiso de Weii es proveer Servicios de alta calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades, ofreciendo para tales efectos, lo último en soluciones convergentes de tecnología de nueva generación.

En ese sentido, Weii previo a la contratación de sus Servicios por parte de nuestros Suscriptores y/o Clientes, pone a su disposición información general de los Servicios que comercializa a través de diversos medios de comunicación como: televisión, radio, publicidad impresa, redes sociales y en la Página Web, a fin de que cuenten con información clara y precisa para la contratación de los Servicios.

#### **4. DERECHOS DE PROPIEDAD**

El Suscriptor y/o Cliente no podrá utilizar ninguna marca de servicio o marca comercial de o bajo licencia de Weii, sin el consentimiento por escrito de Weii, asimismo, tampoco deberá hacer referencia alguna a Weii en sus actividades publicitarias, sin el consentimiento previo y por escrito de Weii.

#### **5. SERVICIOS**

Los servicios de Weii están sujetos a las condiciones establecidas en su Título Concesión, otorgado por el Gobierno Federal y de conformidad con lo establecido con la legislación que de tiempo en tiempo se expida.

Los Servicios concesionados y autorizados que comercializa Weii a través de su Concesión, son los siguientes:

- a) Televisión por cable y audio restringidos (video)
- b) Transmisión bidireccional de datos (Internet de Alta Velocidad), y;
- c) Cualquier otro Servicio que preste o pueda prestar en términos de la legislación aplicable.

#### **6. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Televisión por cable y audio restringidos (video).- Es el servicio de distribución de canales de televisión, contenido y audio restringidos de Weii, el cual ofrece acceso a canales en **Definición Estándar, Alta Definición, Canales Premium, Canales Internacionales, Adultos, A-la-Carta y de Audio Digital**, y acceso a servicios de televisión interactiva avanzada, que incluyen de manera enunciativa mas no limitativa: guías electrónicas de programación, servicios de pago por evento y video bajo demanda (VOD)

Transmisión Bidireccional de Datos (Internet de Alta Velocidad).- Es el servicio de acceso a Internet a través de la Infraestructura de Weii, que ofrece diferentes velocidades de navegación de descarga.

Los paquetes de Internet de Alta Velocidad de Weii incluyen límite en el volumen de transferencia (mensual). Este límite es la cantidad total de datos que se pueden enviar y recibir a través de Internet con el servicio de Internet de Alta Velocidad y que están considerados en el precio del servicio. El cliente debe sujetarse a la capacidad de transferencia de datos establecida en la oferta comercial contratada, en caso de rebasar el límite de transferencia Weii cobrará el excedente al Suscriptor y/o Cliente, tal y como se establezca de tiempo en tiempo en el CPS o en el Contrato Marco según corresponda y en la Tarifa registrada de Weii.

## **7. USO DE LOS SERVICIOS.**

El Suscriptor y/o Cliente, reconoce y acepta que la contratación de los servicios de telecomunicaciones es única y exclusivamente para un uso residencial a menos que el Servicio contratado establezca algo diferente.

En el supuesto de que Weii detecte que el Suscriptor y/o Cliente está haciendo un mal uso de los servicios contratados, o un uso distinto al que tiene autorizado conforme al servicio contratado, Weii podrá terminar, limitar o suspender el plan o paquete contratado por el Suscriptor y/o Cliente en términos del CPS o Contrato Marco según corresponda. No obstante, lo anterior, el Suscriptor y/o Cliente no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a Weii por la comisión de dichos actos.

Por lo que respecta a la contratación de los servicios de telecomunicaciones de Negocios y Empresas, Weii se reserva el derecho de limitar o suspender el plan o paquete contratado en términos del CPS o Contrato Marco según corresponda, en el supuesto de que Weii detecte que el Suscriptor y/o Cliente está haciendo un mal uso de los servicios contratados, o un uso distinto al que tiene autorizado conforme al servicio contratado. No obstante, lo anterior, el Suscriptor y/o Cliente no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a Weii por la comisión de dichos actos.

## **8. CONTRATACIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Para la contratación de los Servicios que ofrece Weii, nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán optar por cualquiera de las formas de contratación siguientes:

- a) Acudir personalmente a cualquiera de las Sucursales de Atención a Clientes de Weii, las cuales se encuentran relacionadas para su fácil ubicación en la Página Web.
- b) Acudir personalmente a cualquiera de los **Módulos de Ventas de Weii**, los cuales se encuentran relacionados para su fácil ubicación en la Página Web.
- c) A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Telefónica, cuyo número telefónico se encuentra a su disposición en la liga de la página Web.
- d) Mediante la visita a las páginas web en [www.wei.com.mx](http://www.wei.com.mx) para servicios residenciales y **XXXX** para servicios de Negocios, a fin de que uno de nuestros ejecutivos se ponga en contacto por la vía respectiva.
- e) Por ventas a Cambaceo en la que el Suscriptor y/o Cliente en cualquier tiempo podrá ser visitado directamente en su domicilio por alguno de nuestros ejecutivos de ventas, identificándose previamente con credencial expedida y vigente de Weii para contrataciones nuevas o aumentos de servicio.
- f) Para el caso de Empresas, se realizará mediante nuestro equipo de Ejecutivos de Ventas previamente calificados y certificados para asesorar a nuestros Suscriptores y/o Clientes.

Las direcciones y horarios de atención en Sucursales, Módulos de Ventas y la Línea de Atención a Telefónica, se ponen a disposición de los Suscriptores y/o Clientes en la Página Web.

Los términos, condiciones y plazo de los productos contratados por el Suscriptor y/o Cliente, deberán especificarse en los registros de tarifas ante el IFT. En el CPS y/o Contrato Marco y ODA, según corresponda.

## **8.1 DOCUMENTACIÓN.**

Con el fin de brindar un servicio claro, nuestros Suscriptores y/o Clientes deberán llenar el formato de OC en donde se especificarán sus datos personales (nombre, dirección de instalación, correo electrónico, teléfono fijo y celular), los productos y/o Servicios contratados y la forma de pago que elegirá ya sea a través de cargo a TDC, Tarjeta de Débito o pago en Efectivo. Adicionalmente, les solicitaremos contar con la siguiente documentación en original y copia para la debida contratación de los Servicios previamente seleccionados:

- Tratándose de personas físicas:
  - a) Identificación oficial;
  - b) OC;
  - c) Comprobante de domicilio y;

- d) TDC o Débito en caso que el Suscriptor y/o Cliente requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC o Tarjeta de Débito.
- Tratándose de personas morales:
  - a) Acta Constitutiva Inscrita en el Registro Público de la Propiedad y del Comercio correspondiente;
  - b) Original de Formato de Autorización de Investigación Crediticia según la empresa;
  - c) Copia del Poder Notarial completo, legible y en orden (Representante Legal con facultades para Actos de Administración si solo firma el Contrato Marco y Actos de Dominio o con facultades para suscribir título de crédito en caso de firmar pagarés);
  - d) Copia de identificación oficial del Representante Legal;
  - e) Copia del comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 3 meses);
  - f) Copia del comprobante de domicilio de Instalación (en caso de ser diferente al de contratación);
  - g) Copia de la cédula de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes y;
  - h) En caso que el Suscriptor y/o Cliente requiera hacer el pago de sus Servicios con cargo recurrente a su TDC (mensual/anual), se le requerirán los datos correspondientes.

Documentación de Portabilidad:

La que se establezca en las reglas vigentes o en cualquiera que emita el Instituto.