

**CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

**SIHI México, S. de R.L. de C.V.**

## ÍNDICE

1. **Código de Prácticas Comerciales**
2. **Perfil de la empresa**
3. **Servicios**
4. **Principios**
5. **Políticas**
6. **Calidad del servicio**
7. **Quejas de clientes**
8. **Facturación y pagos de clientes**
9. **Protección y privacidad de los datos de clientes**
10. **Atención al cliente**

### 1. **Código de Prácticas Comerciales**

El Código de **Prácticas Comerciales** de SIHI México, S. de R.L. de C.V. ("**Sprint**") es válido para todos los clientes y cumple con la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y las condiciones estipuladas en la Autorización de Reventa de Sprint IFT/223/UCS/AUT-COM-036/2016 (la "**Autorización**"). El propósito de este Código de Prácticas Comerciales es proporcionar a los clientes de Sprint un amplio conjunto de información sobre los servicios que presta e indicar cómo pueden interactuar con Sprint.

### 2. **Perfil de la empresa**

Sprint es una empresa constituida en México con domicilio en Sierra Candela 111, Oficina 314, Lomas de Chapultepec, C.P. 11010, Miguel Hidalgo, Ciudad de México. Sprint es parte del grupo de empresas Sprint Corporation que opera a lo largo de América del Norte y Latinoamérica, Asia y Europa. Sprint ofrece una amplia gama de productos y servicios de comunicación a empresas y operadores de telecomunicaciones en México, y no presta servicios directamente a los consumidores. Sprint comercializa sus servicios, principalmente a través de asociados de ventas, a sus clientes de negocios y operadores en México, los Estados Unidos y otros países.

### 3. **Servicios**

Sprint ofrece una amplia gama de productos y servicios de comunicación en México a clientes de negocios y operadores, entre ellos productos y servicios de datos, tales como el Protocolo de Internet y los productos y servicios relacionados, así como otros servicios de comunicación de datos como se estipula en la Autorización.

Entre los servicios que Sprint ofrece actualmente o que puede ofrecer a futuro se encuentran RPV MPLS, acceso dedicado a Internet y SIP Trunking (voz sobre Protocolo de Internet).

### 4. **Principios**

Sprint ofrece servicios de alta calidad a sus clientes, de acuerdo con los siguientes principios y de conformidad con la legislación vigente:

- 4.1 **Ausencia de discriminación.** Al prestar sus servicios, Sprint opera de manera igualitaria y no discriminatoria, independientemente del sexo, raza, edad, idioma, color, discapacidad, ascendencia, credo, situación militar, nacionalidad, orientación sexual, estado civil, religión u opiniones políticas de sus clientes o cualquier otra razón ilícita.

- 4.2 **Objetividad, justicia e imparcialidad.** La conducta de Sprint con respecto a sus clientes se basa en los principios de objetividad, justicia e imparcialidad, y el Contrato Maestro de Servicios (“MSA”), que regula la prestación de servicios de telecomunicaciones por parte de Sprint, así como otros términos y condiciones específicos con aplicación a los servicios pertinentes, deberán interpretarse en vista de tales principios.
- 4.3 **Servicios regulares, continuos e ininterrumpidos.** Sprint ofrece sus servicios de forma regular, continua e ininterrumpida, salvo las interrupciones necesarias con fines de reparación y mantenimiento. De ser posible, avisamos a los clientes con suficiente anticipación en caso de trabajos de reparación y mantenimiento que pudieran afectar la continuidad de los servicios. Los clientes están informados de la fecha de los trabajos de mantenimiento periódico que pueden dar lugar a la interrupción total de los servicios. De llevarse a cabo dichos trabajos en las instalaciones de los clientes, Sprint acordará con ellos la fecha en que esto sucederá, y su equipo técnico portará los gafetes de identificación pertinentes.
- 4.4 **Derecho de elección.** A fin de ofrecer a nuestros clientes una herramienta completa y flexible para adaptar los servicios a sus preferencias y necesidades, podrán acceder tanto a las modificaciones contractuales que habiliten servicios adicionales, como a aquellas correspondientes a la suspensión de uno o más servicios. Sprint desglosará en la factura todos los servicios contratados. Los términos y condiciones de servicios adicionales o cambios en las condiciones de servicios contratados anteriormente se anexarán en el MSA o en otros términos y condiciones específicos correspondientes a los estos servicios.
- 4.5 **Participación.** Con el fin de mantener un servicio de alto nivel, Sprint recibe todos los comentarios, observaciones y sugerencias que nuestros clientes deseen enviar, los cuales se atenderán de manera oportuna.
- 4.6 **Eficacia y eficiencia.** Sprint busca mejorar continuamente sus servicios a través de la adopción de las soluciones más idóneas en cuanto a tecnología, organización, contabilidad y procedimientos.

## 5. Políticas

Las políticas de Sprint son:

- 5.1 Tratar a los clientes con cortesía y eficiencia.
- 5.2 Acordar con los clientes la fecha y la manera en que se llevará a cabo la activación de los servicios.
- 5.3 Enviar las facturas por sus servicios puntualmente.
- 5.4 Avisar a nuestros clientes (a) mediante una notificación previa por escrito en caso de cambios en los planes de precios, y (b) dar aviso con suficiente anticipación a los Clientes afectados si Sprint discontinúa un Producto, Servicio, estándar de red o tecnología.
- 5.5 Previa solicitud, proporcionar a los clientes todos los detalles técnicos, económicos y jurídicos requeridos por ley y pertinentes a la prestación de nuestros servicios.
- 5.6 Poner a disposición de los clientes este Código de Prácticas Comerciales, tal como, ocasionalmente, se enmiende, mediante su publicación en nuestro sitio web ([http://ecenter.custhelp.com/app/answers/detail/a\\_id/2027](http://ecenter.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/2027)), así como de cualquier otra manera conforme a lo previsto en virtud de la legislación aplicable o reglamento específico.
- 5.7 Devolver a los clientes todos los depósitos que hayan pagado en virtud del MSA o términos y condiciones específicos de otro tipo correspondientes al servicio pertinente, así como otras

cantidades que Sprint pueda adeudar a los clientes, dentro de un periodo razonable a partir del término del respectivo contrato.

## **6. Calidad del servicio**

Los servicios proporcionados por Sprint se someten continuamente a una revisión interna, con miras a satisfacer mejor las expectativas de nuestros clientes. Para todos nuestros servicios, adoptamos un conjunto de indicadores, definiciones y métodos para medir la calidad (“QoS”), y fijamos estándares generales de QoS de forma periódica. Nuestros indicadores actuales, al igual que nuestros estándares generales, dependen del tipo de servicio prestado y, por lo general, incluyen:

- (i) Fecha de la activación (inicial) del servicio
- (ii) Tasa de fallas por línea de acceso
- (iii) Tiempo de reparación de la falla
- (iv) Tiempo de respuesta a las llamadas a servicios de atención al cliente del operador
- (v) Facturas cuestionadas por los clientes

Al considerar que Sprint presta diferentes servicios, los indicadores y estándares de calidad específicos se acuerdan con cada cliente al momento de firmar el contrato y se incorporan en el mismo. Nuestros indicadores y estándares de calidad básicos para cada servicio se encuentran en [http://ecenter.custhelp.com/app/answers/detail/a\\_id/2027](http://ecenter.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/2027).

## **7. Quejas de clientes**

Los clientes pueden presentar quejas, sin cargos adicionales, en caso de que consideren que los servicios proporcionados por Sprint han tenido un funcionamiento inadecuado o ineficaz o que Sprint haya violado los términos y condiciones establecidos en el MSA, en cuanto a otros términos y condiciones correspondientes a servicios específicos, o en este Código de Prácticas Comerciales.

Las quejas pueden presentarse por escrito o vía telefónica y correo electrónico. Sprint acusará recibo de cada queja o solicitud, y la enviará al cliente el acuse a través de cualquier medio electrónico, de manera que el cliente pueda revisar el estados de su solicitud.

Si la queja es aceptada, Sprint indicará cómo se atenderán las irregularidades y cómo indemnizará al cliente por cualquier interrupción que este haya experimentado.

Si la queja es rechazada, dado que Sprint considera que no tiene fundamentos, la devolveremos al cliente por escrito indicando los controles y verificaciones realizados y las conclusiones correspondientes.

Si el cliente no estuviera conforme con la manera en que se atendió la queja, podrá iniciar un procedimiento de arbitraje ante las autoridades según lo especificado en la legislación aplicable. Sprint proporcionará al cliente la información adecuada acerca de cómo iniciar un procedimiento de ese tipo.

**Es importante considerar que Sprint revisará y atenderá estas quejas en un periodo de cuarenta y cinco (45) días a partir de su recepción.**

## **8. Facturación y pagos de clientes**

- 8.1 Las tarifas máximas de todos los Servicios se han registrado debidamente ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones (“IFT”) y están disponibles en el sitio web de Sprint [http://ecenter.custhelp.com/app/answers/detail/a\\_id/2027](http://ecenter.custhelp.com/app/answers/detail/a_id/2027). Las tarifas y condiciones están sujetas a negociación y pueden aplicarse descuentos.
- 8.2 A menos que se especifique lo contrario en el MSA o en otros términos y condiciones correspondientes a servicios específicos, Sprint procederá con la facturación al cliente en su totalidad por cargos recurrentes y no recurrentes a más tardar:
- A. en la fecha en la cual los productos o servicios se entreguen o instalen y estén disponibles, o
  - B. en la fecha de entrega especificada en el pedido correspondiente del cliente.
- 8.3 Si la entrega del producto o servicio proporcionado por Sprint se retrasa por culpa del cliente, Sprint facturará al cliente a partir de la fecha de entrega indicada en el pedido.
- 8.4 El cliente pagará las facturas de Sprint en su totalidad en la moneda en que se hayan emitido, dentro de un periodo de treinta (30) días a partir de la fecha de facturación (“**Fecha de Vencimiento**”). Si el cliente no realiza dicho pago dentro de los diez (10) días siguientes a la recepción de una notificación por escrito de impago por parte de Sprint y la advertencia de suspensión o cancelación de los servicios, Sprint podrá suspender o cancelar los productos o servicios pertinentes. Es posible que el cliente no pueda compensar los montos en disputa de una factura con los pagos adeudados en otra cuenta.
- 8.5 Si el cliente no paga los cargos por los servicios al vencimiento, Sprint le cobrará un interés equivalente a 1.5 % por mes del saldo pendiente o la tasa máxima permitida por ley.
- 8.6 Si el cliente cuestiona un cargo de buena fe, podrá retener el pago del mismo, siempre que: (a) realice el pago puntual de todos los cargos indiscutibles; y (b) dentro de un periodo de treinta (30) días a partir de la Fecha de Vencimiento, entregue a Sprint una explicación detallada de las razones por las cuales cuestiona el cargo. El cliente debe cooperar con Sprint para solucionar con prontitud cualquier cargo en disputa. Si Sprint determina, de buena fe, que el cargo en disputa es válido, notificará al cliente y, dentro de un periodo de cinco (5) días hábiles a partir de la recepción de la notificación, el cliente deberá pagar el cargo. Si la controversia se refiere a errores de facturación, Sprint puede cargar un crédito o débito, según corresponda, de la diferencia neta por cualquier cargo en exceso o inferior.
- 8.7 El cliente no puede revender servicios sin la **autorización previa de Sprint y de acuerdo con la legislación aplicable. Si el cliente revendiera los Servicios a un usuario final o tercero, deberá pagar su factura a Sprint en su totalidad y no podrá deducir ningún monto que no pueda cobrar a tal usuario final.**

**La facturación y el pago se realizarán de conformidad con los términos del MSA.**

## **9. Protección y privacidad de los datos de clientes**

- 9.1 Sprint procesará los datos personales de los clientes de conformidad con las disposiciones correspondientes enunciadas en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares, promulgada el 5 de julio de 2010, y sus reglamentos asociados (en conjunto, la “**Ley de Protección de Datos de México**”).
- 9.2 Los clientes tendrán derecho a acceder a sus datos personales, o a rectificar, cancelar o rechazar su procesamiento, que Sprint tenga a su disposición, así como otros derechos en relación con el procesamiento de dichos datos por parte de Sprint, tal como está previsto en virtud de la Ley de Protección de Datos de México.

9.3 La política de privacidad de datos internacional de Sprint puede consultarse en [www.sprintworldwide.com](http://www.sprintworldwide.com).

## **10. Atención al cliente**

Si los clientes tienen preguntas, quejas, comentarios o sugerencias sobre cualquier aspecto de nuestros servicios, pueden ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Sprint a través de los siguientes medios:

**Teléfono:** En México, 001-800-877 -3100 (de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m. hora del centro);

**E-mail:** [business.customer.care@sprint](mailto:business.customer.care@sprint).

**Dirección postal:** Sierra Candela 111, Oficina 314  
Lomas de Chapultepec C.P. 11010  
Miguel Hidalgo, Ciudad de México

El Cliente tiene el derecho a solicitar, en cualquier momento, la protección y representación de la Procuraduría Federal del Consumidor (“PROFECO”) con el fin de garantizar sus derechos. Además, tiene el derecho a presentar ante el IFT todos los reclamos y quejas con respecto al incumplimiento de Sprint en virtud de este MSA y otras obligaciones pertinentes. Dentro del periodo durante el cual se lleva a cabo el procedimiento conciliatorio ante la PROFECO, no será posible cancelar o suspender los Servicios o Productos.

Versión: Octubre de 2016