En **GRUPO BITELIT, S.A. DE C.V**. hemos asumido el compromiso de entregar el mejor servicio a nuestros clientes/usuarios y trabajamos diariamente para cumplirlo en materia de conectividad móvil de la mano del operador de la red compartida, conforme a los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto o, en su caso los ofrecidos implícitamente o contratados y registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, por lo tanto, colocamos a su disposición el presente Código de Prácticas Comerciales:

El presente código de prácticas comerciales tiene como finalidad informar a los **USUARIOS** de **GRUPO BITELIT** sobre las políticas y procedimientos aplicables a la prestación de los servicios contratados. Este documento puede ser consultado por los **USUARIOS** en el sitio web oficial de **GRUPO BITELIT**.

DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

GRUPO BITELIT proporcionará servicios de conectividad móvil dentro de la cobertura de la Red Compartida, mediante tecnología 4.5G, en condiciones de igualdad y sin discriminación entre sus **USUARIOS**, conforme a las tarifas, condiciones y velocidades registradas ante el IFT.

Los **USUARIOS** podrán realizar y recibir llamadas telefónicas, enviar y recibir mensajes de texto (SMS), así como utilizar datos móviles. El consumo de datos aplica tanto en territorio nacional como en roaming internacional cursado en redes de EUA y Canadá. Todo el tráfico de voz será cursado a través del operador de la red compartida, quien utilizará sus propias rutas de interconexión con operadores nacionales e internacionales para llamadas LDI.

Los siguientes escenarios de servicio pueden presentarse: **Voz Saliente y Voz Entrante**.

La tecnología utilizada para el servicio de voz dependerá del tipo de terminal del **USUARIO**, pudiendo ser mVoIP o VoLTE.

a. Dispositivos Móviles

Para una correcta operación, los dispositivos móviles que utilicen los servicios de **GRUPO BITELIT** deberán cumplir con las siguientes características mínimas:

- Operar en la banda 28 del 3GPP (banda 700 MHz)
- Contar con Release 9 3GPP y/o versiones superiores
- Tener habilitada la función VoLTE si soportan servicios de Voz y SMS

b. Servicio de Mensajería SMS

GRUPO BITELIT, a través del operador de la red compartida, ofrece el servicio de mensajes de texto (SMS), permitiendo a los **USUARIOS** enviar y recibir mensajes de hasta 160 caracteres desde terminales móviles dentro de la cobertura de la Red Compartida.

En cumplimiento con la normativa mexicana en materia de servicios SMS, incluyendo disposiciones Anti-Spam y Anti-Fraude, el **USUARIO** reconoce y acepta su obligación de apegarse a los lineamientos de prevención y corrección establecidos.

Asimismo, acepta los lineamientos técnicos relacionados con la interconexión SMS definidos por los operadores con los cuales el operador de red mantiene acuerdos. Se consideran prácticas prohibidas, entre otras:

- **Spamming**: Envío de 10 mensajes con contenido idéntico desde un mismo origen en un periodo de 1 minuto.
- **Flooding**: Envío masivo de mensajes para afectar el funcionamiento de la red de destino.

Parámetros para identificar flooding:

- Envío de 10 mensajes al mismo destinatario en un minuto.
- Envío de más de 100 mensajes desde un mismo origen en un minuto.
- Manipulación de campos en mensajes SMPP.
- Exploración o vulneración de elementos de red de la contraparte.
- Envío de mensajes que alteren la configuración del equipo terminal de destino.
- Transmisión de código malicioso.
- Divulgación no autorizada del contenido de los mensajes.
- Emisión de mensajes desde sistemas o plataformas no autorizadas.

NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS

El **USUARIO** reconoce que la prestación de los servicios puede verse afectada por factores ajenos a **GRUPO BITELIT**, como fenómenos meteorológicos, uso en espacios cerrados o subterráneos, y otras condiciones que obstaculicen la transmisión inalámbrica, lo cual no constituye incumplimiento por parte de la empresa.

No obstante, **GRUPO BITELIT** se compromete a prestar los servicios con la mayor calidad posible, de manera continua, eficiente, equitativa y sin discriminación entre sus **USUARIOS**, conforme a la normativa vigente del IFT y a los términos del plan contratado.

GRUPO BITELIT no será responsable por interrupciones derivadas de caso fortuito o fuerza mayor; sin embargo, mantendrá una disposición proactiva para resolver incidencias en el menor tiempo posible.

CALIDAD DEL SERVICIO

GRUPO BITELIT garantizará la calidad del servicio de conectividad móvil en apego a los parámetros establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y a través del operador de la red compartida.

COBERTURA DEL SERVICIO

La cobertura del servicio de movilidad está limitada al área de alcance de la Red Compartida. El **USUARIO** podrá consultar dicha cobertura en el sitio web oficial o a través del canal de atención por WhatsApp.

FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN

La prestación de los servicios móviles por parte de **GRUPO BITELIT** será mensual, conforme al paquete o plan contratado por el **USUARIO**.

FACTURACIÓN Y RECARGAS

El **USUARIO** podrá solicitar la emisión de su factura a través del sitio web, en la sección de facturación, proporcionando los datos fiscales correspondientes. La factura será enviada al correo electrónico registrado para dicho fin. Las recargas podrán realizarse a través de pasarelas de pago, tiendas de conveniencia, establecimientos o sucursales habilitadas, cuya información está disponible en la página web.

TARIFAS

Las tarifas están debidamente registradas ante el IFT, conforme a la normativa aplicable. El **USUARIO** puede consultarlas en el visor de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/, o en el sitio web de **GRUPO BITELIT**.

MEDIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

GRUPO BITELIT pone a disposición del USUARIO los siguientes canales de atención:

- Telefónicamente: 55 8920 2403 (08:00 a 20:00 hrs)
- Página web: Disponible de lunes a domingo (08:00 a 20:00 hrs)
- Correo electrónico: atencion@abc-telecom.mx de lunes a domingo (08:00 a 20:00 hrs)

PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

GRUPO BITELIT se compromete a resolver cualquier aclaración en un plazo máximo de **15 días** naturales.

MODIFICACIONES EN EL CONTRATO DE SERVICIOS

GRUPO BITELIT notificará con al menos **15 días naturales de anticipación** cualquier modificación a los términos y condiciones del contrato, a través de su micrositio, página web y/o por correo electrónico.

Si el **USUARIO** no acepta las modificaciones, podrá exigir el cumplimiento de las condiciones originales sin penalización, o bien, rescindir el contrato con su consentimiento expreso por medios físicos o electrónicos. Si las modificaciones representan un beneficio para el **USUARIO**, no será necesario su consentimiento.

POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS

a. Suspensión del Servicio

GRUPO BITELIT podrá suspender parcial o totalmente los servicios en los siguientes casos, previa notificación al **USUARIO**:

- Uso del servicio con fines comerciales o ilícitos
- Agotamiento de los beneficios del plan contratado
- Prácticas prohibidas por la ley
- Uso del servicio para actividades delictivas, fraudulentas o ilegales
- Solicitud de autoridad competente
- Afectación a la calidad del servicio propio o de terceros
- Solicitud del USUARIO en caso de robo o extravío
- Por fuerza mayor o caso fortuito

Una vez resuelta la causa de suspensión, el servicio será restablecido en un plazo no mayor a **36 horas**, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

b. Cancelación del Servicio

Los servicios de **GRUPO BITELIT** se prestan bajo la modalidad de **prepago sin plazo forzoso**, por lo que el **USUARIO** podrá cancelar el servicio en cualquier momento.