



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1. OBJETO

El Código de Prácticas Comerciales establece las políticas, operaciones y procedimientos aplicados para la prestación de los Servicios que provee ROBOT COMUNICACIONES, S. DE R.L. DE C.V. (en adelante ROBOT), tiene como objetivo que los usuarios tengan un manual para cualquier consulta, sugerencia, disputa, queja y/o falla relacionada con la provisión de los servicios concesionados.

El Código de prácticas comerciales estará disponible para su consulta en la página web www.robocom.com.mx

2. ANTECEDENTES

El Instituto Federal de Telecomunicaciones otorgó a ROBOT un Título de Concesión Única para uso comercial que presta el servicio de telefonía fija de acuerdo con sus condiciones de calidad y cobertura.

3. DEFINICIONES

ACTIVACIÓN: Proceso necesario para que el Cliente este en posibilidad de usar el servicio contratado.

ÁREA DE SERVICIO: Localidades o áreas de la República Mexicana en las cuales se cuenta con la infraestructura necesaria para prestar nuestros Servicios y que pueden verse dentro del mapa de cobertura publicado en la página web.

BAJA: Proceso por el que un usuario final termina sus obligaciones y todos los servicios contratados con ROBOT.

CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES: celebrado entre ROBOT y el Cliente registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor.

CRT: Comisión Reguladora de Telecomunicaciones

DÍAS HÁBILES: Se consideran hábiles los días laborales de lunes a viernes. No se considerarán como días hábiles, los sábados, domingos y días de descanso obligatorio en términos de lo señalado por la Ley Federal del Trabajo.



EQUIPO COMPATIBLE: Se refiere al aparato telefónico que deberá cumplir con los requisitos técnicos y de homologación emitidos por el CRT. Estos dispositivos son los únicos aceptables para que ROBOT pueda proveer el servicio. Los dispositivos no compatibles no podrán ni deberán ser conectados a nuestro servicio ya que serán detectados y dados de baja en su momento.

“IVR” (INTERACTIVE VOICE RESPONSE): es un módulo de software integrado habitualmente en sistemas Call Center que se encarga de la gestión de las llamadas a través de sistemas de reconocimiento automático de voz o de introducción de información por teclado.

LMTR: Ley en Materia de Telecomunicaciones y Radiodifusión.

PERFIL DEL USUARIO: las características del servicio que está asignada a una Línea Telefónica, mismas que se establecen en la orden de activación.

PORTABILIDAD: Es el proceso formal, por el cual un Cliente puede cambiar de Operador manteniendo su número tiene una duración de 24 a 48 horas hábiles en función de la fecha en la que sea solicitada la portabilidad.

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor.

RESCISIÓN: Derecho del Cliente o de ROBOT a terminar el Contrato debido al incumplimiento de las obligaciones de alguna de las partes.

SERVICIOS: Se refiere al o los servicios adquiridos.

TARIFAS: Cuotas a pagar por el Usuario por usar los servicios. Pueden consultarse en los planes tarifarios dentro de nuestra web.

4. SERVICIOS

En ROBOT todos los servicios deben pagarse después de ser utilizados, siendo la naturaleza de todos ellos pospago.

Los servicios serán prestados de manera continua, las 24 horas del día, durante todos los días del año, siendo su prestación regular y uniforme cumpliendo las normas que establezca el CRT, según la regulación aplicable.

Los servicios que ROBOT ofrece a los Usuarios y Clientes son los siguientes:

- Llamadas a cualquier destino dentro o fuera de México.
- SMS: Servicio que permite enviar y recibir mensajes cortos escritos de hasta 160 caracteres con código largo



- RCS Mensajes SMS enriquecidos donde se pueden enviar imágenes
- Blaster llamadas con mensajes pregrabados y personalizados
- Grabación de llamadas con la telefonía incluida
- Reglas de Marcación, aplicamos blacklist a las bases de datos desde plataforma propia
- Bots de WhatsApp o de voz en llamadas de salida o de entrada con IA aplicada
- Plataforma de Marcación predictiva Omnicanal
- Ciberseguridad, software de monitoreo de productividad del agente
- Speech Analytics

ROBOT tiene cobertura en las zonas indicadas en el mapa de cobertura disponible en la Página de Internet www.robocom.com.mx

6. TARIFAS

Nuestras tarifas están disponibles en la Página de Internet, y antes de ser aplicadas, las inscribimos en el Registro Público de Concesiones del CRT de acuerdo con la Ley.

Todas nuestras tarifas incluyen el Impuesto al Valor Agregado, cualquier cambio o nuevo impuesto en ley le será cobrado al Usuario.

7. FORMA DE CONSUMO

- Llamadas:** El cobro de los Servicios es por tiempo cuando se realizan llamadas. Las llamadas se cobrarán a partir de que el usuario pulsa el botón de marcación de su equipo y se enlaza su llamada. La llamada finaliza cuando se termina la conexión.
- Mensajes SMS:** Dimensión de los mensajes de texto por 160 caracteres; es decir, que cualquier mensaje de texto superior a este número de caracteres será considerado como dos o más mensajes de texto de acuerdo con el número total de caracteres. Sólo se contabilizan los mensajes que el Usuario envíe, no los que reciba.

8. PORTABILIDAD

Es posible portar cualquier número DID o número 800 que se tenga con otra compañía, de conformidad al proceso que para tal efecto establezca ROBOT.



9. NUESTRAS OBLIGACIONES

Estamos comprometidos y obligados a prestar los Servicios de acuerdo con nuestro Contrato de Adhesión que se encuentra inscrito en la Procuraduría Federal del Consumidor, a la legislación vigente aplicable y a los parámetros de calidad establecidos por la CRT.

Si el Contrato cambia por la ley, regulación o decisión de una autoridad judicial o administrativa, nosotros informaremos al usuario de manera oportuna mediante nuestra página de Internet.

10. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS A SOLICITUD DEL CLIENTE

Podemos suspender los Servicios, sin responsabilidad, cuando:

Cliente nos avise al menos con 30 días de anticipación

Después de vencido el plazo de pago y cliente no hubiera realizado el pago

11. RESPONSABILIDADES DE ROBOT

Las fallas en los Servicios que el Cliente experimente, podrá comunicarlas en todo momento por nuestros canales de servicio a través de la página www.robocom.com.mx

ROBOT recibirá y atenderá los reportes a fin de que el usuario pueda hacer uso del servicio en el menor tiempo posible y considerando cada situación y solo en los casos en que la suspensión haya sido responsabilidad de ROBOT podrá si lo determina procedente compensar al Usuario proporcionalmente a los servicios que se dejaron de prestar.

12. RESPONSABILIDADES DEL USUARIO

Servicios

El Cliente es responsable por utilizar nuestros Servicios. Estas obligaciones derivan del Contrato y los Términos y Condiciones de las tarifas ubicadas en la página web www.robocom.com.mx

Contenidos

- ROBOT se reserva el derecho de suspender la interacción con el Cliente en caso de que su comunicación sea irrespetuosa, vulgar, falte a la moral, sea insultante, ofensiva, agresiva o manifieste una condición violenta, incitadora o degradante hacia las personas que los transmiten.



- Igualmente, el Cliente es el único responsable por el contenido publicado por su persona, así como la interacción que provoque.

13. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DE ROBOT.

ROBOT podrá suspender el SERVICIO, previa notificación por escrito al Cliente, si este último incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:

1. Por utilizar el SERVICIO de manera contraria a lo previsto en el contrato y/o a las disposiciones aplicables.
2. Por declaración judicial o administrativa.

No obstante lo anterior, se pueden presentar factores externos como es el caso Fortuito o Fuerza mayor. En estos supuestos cuando la interrupción dure más de 24 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el Cliente, ROBOT hará la compensación por la parte proporcional del periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en su saldo, recibo y/o factura. Una vez solucionada la causa que originó la suspensión del servicio, ROBOT deberá reanudar la prestación del servicio de manera automática.

ROBOT podrá rescindir este contrato y suspender el servicio, sin necesidad de resolución judicial, sin previo aviso, y siguiendo los términos de la Ley, en caso de que el Cliente incurra en alguno de los supuestos de uso ilícito o no permitido, o situaciones y/o conductas análogas de carácter abusivo y/o de utilización comercial.

Se consideran supuestos de uso ilícito o no permitido, entre otros, pero no limitado a éstos, los siguientes:

- a) El registro como Cliente proporcionando información falsa o inexacta.
- b) La utilización de cualquier dispositivo de propiedad del CLIENTE que no sea homologado y compatible, o el uso del servicio por el Cliente que cause, o pueda causar, interferencias o inestabilidades perjudiciales a la red, así como daños o degradación de la calidad de los servicios prestados a otros clientes.
- c) La utilización del servicio de forma fraudulenta, delictiva o ilegal, excesiva o de carácter comercial, en particular se encuadran dentro estos usos, los siguientes:



- Cuando se use nuestra telefonía para mensajes relacionados con la delincuencia.
- Cuando se envíen SMS con contenido demasiado agresivo rompiendo las reglas de buen uso emitidas por la CONDUSEF

14. PROTECCIÓN DE DATOS

ROBOT está obligado a cumplir con toda la legislación aplicable en cuanto a la protección de datos personales, particularmente de los consumidores, incluyendo la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, su Reglamento, Lineamientos del Aviso de Privacidad, Parámetros de Seguridad y demás regulaciones aplicables. Los datos personales del Usuario serán usados para identificarlo y para darle los Servicios o consultas que necesite. El Aviso de Privacidad está disponible en nuestra página www.robocom.com.mx

15. PROCEDIMIENTO PARA ATENDER CONSULTAS, RECLAMACIONES Y/O QUEJAS.

El Cliente podrá realizar consultas, reclamaciones y quejas. Estas acciones podrá realizarlas a través de nuestro esquema de servicio en cualquiera de sus modalidades: correo electrónico, página web, número telefónico.

16. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La PROFECO resolverá todas las controversias que puedan surgir del Contrato de Adhesión de Prestación de Servicios. La PROFECO será la autoridad competente y es la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del contenido del Contrato de Adhesión. Sin perjuicio de lo anterior, de prevalecer la controversia tanto el Cliente como ROBOT nos sometemos en el Contrato a la jurisdicción de los Tribunales competentes en la Ciudad de México, renunciando a cualquier otra jurisdicción, por razón de nuestros domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.

Recuerda que siempre puedes comunicarte con nosotros a través de los diferentes esquemas de servicio para consultar tus dudas, aclaraciones en el horario de lunes a domingo de 8 a.m. a 10 p.m. El Servicio de atención al consumidor es gratuito y se otorgará respuesta tan pronto como nos sea posible.