

Código de prácticas comerciales

EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

OFICINA EVOX MÉXICO

Dr. Roberto Gayol #1219, Col. Del Valle Centro, Del. Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, CDMX
Tel. +52 (55) 54202300

OFICINA EVOX MONTERREY

Av. Benito Juárez #898, Int. 4C, Col. Centro, San Pedro Garza García, C.P 66230, Nuevo León
Tel. +52 (81) 83685400

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

INDICE

¿QUIÉNES SOMOS?	2
NUESTRA GENTE	3
NUESTRA FILOSOFÍA	4-5
NUESTROS SERVICIOS	6-7
NUESTRA MEDICIÓN Y FACTURACIÓN	8
NUESTRA MEDICIÓN, FACTURACIÓN Y COBRANZA	9-10
NUESTROS NIVELES DE COMPROMISO DE CALIDAD	11-12-13
NUESTRO CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES	14-15
NUESTROS PLAZOS DE SOLUCIÓN DE ACLARACIONES	16
NUESTROS PAQUETES Y SERVICIOS	17-18
NUESTRA POLÍTICA DE CANCELACIÓN	19-20
NUESTRA CONFIDENCIALIDAD SOBRE LA INFORMACIÓN	21-22
NUESTRA PROTECCIÓN A DATOS PERSONALES	23-24

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS



¿QUIÉNES SOMOS?

Somos una empresa mexicana con una amplia trayectoria en el sector de las telecomunicaciones, comprometida en proporcionar soluciones que maximizan el potencial de nuestros clientes y los ayudan a mantenerse competitivos en el mercado.

Nuestra experiencia está conformada como integradora de tecnologías de telecomunicaciones desde hace más de 30 años y en los últimos 19, hemos desarrollado y suministrado redes de colaboración basadas en videoconferencia, seguridad y telefonía.

Evox provee valor a las organizaciones por medio de sus soluciones que maximizan y optimizan la la capacidad de sus empleados, haciendo su empresa más dinámica, competitiva y rentable.

Contamos con personal especializado en soporte, instalación y operación tecnológica que brinda servicio las 24 horas, los 365 días del año.

Evox brinda una excelente atención y calidad en el servicio para contribuir al logro de sus objetivos de negocio.

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTRA GENTE



En Evox, los más importante es su gente, porque gracias a ella, podemos cumplir con las expectativas de nuestros clientes y al mismo tiempo, brindar un servicio de excelencia.

Nuestro personal, está en constante capacitación y certificación técnica para responder eficazmente a las exigencias del mercado y contar con el soporte técnico de los fabricantes

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTRA FILOSOFÍA



MISIÓN

Conectar personas y organizaciones para ayudarles al logro de sus objetivos, a través de nuestra innovación continua

VISIÓN

Ser el referente de tecnologías de información y comunicaciones en los mercados donde participa. Contar con un equipo humano orgulloso y realizado. Mantener la confianza y la lealtad de sus clientes y de sus aliados de negocios

EVOX

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTRA FILOSOFÍA



VALORES

- PASIÓN
- INTEGRIDAD
- INNOVACIÓN
- COMPROMISO
- COLABORACIÓN
- ENFOQUE AL CLIENTE

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTROS SERVICIOS

Enlaces dedicados de las diferentes redes públicas concesionadas, a través de las cuales, pretendemos extender el servicio de IP-PBX de la plataforma CollaborationOne a los sitios de nuestros clientes

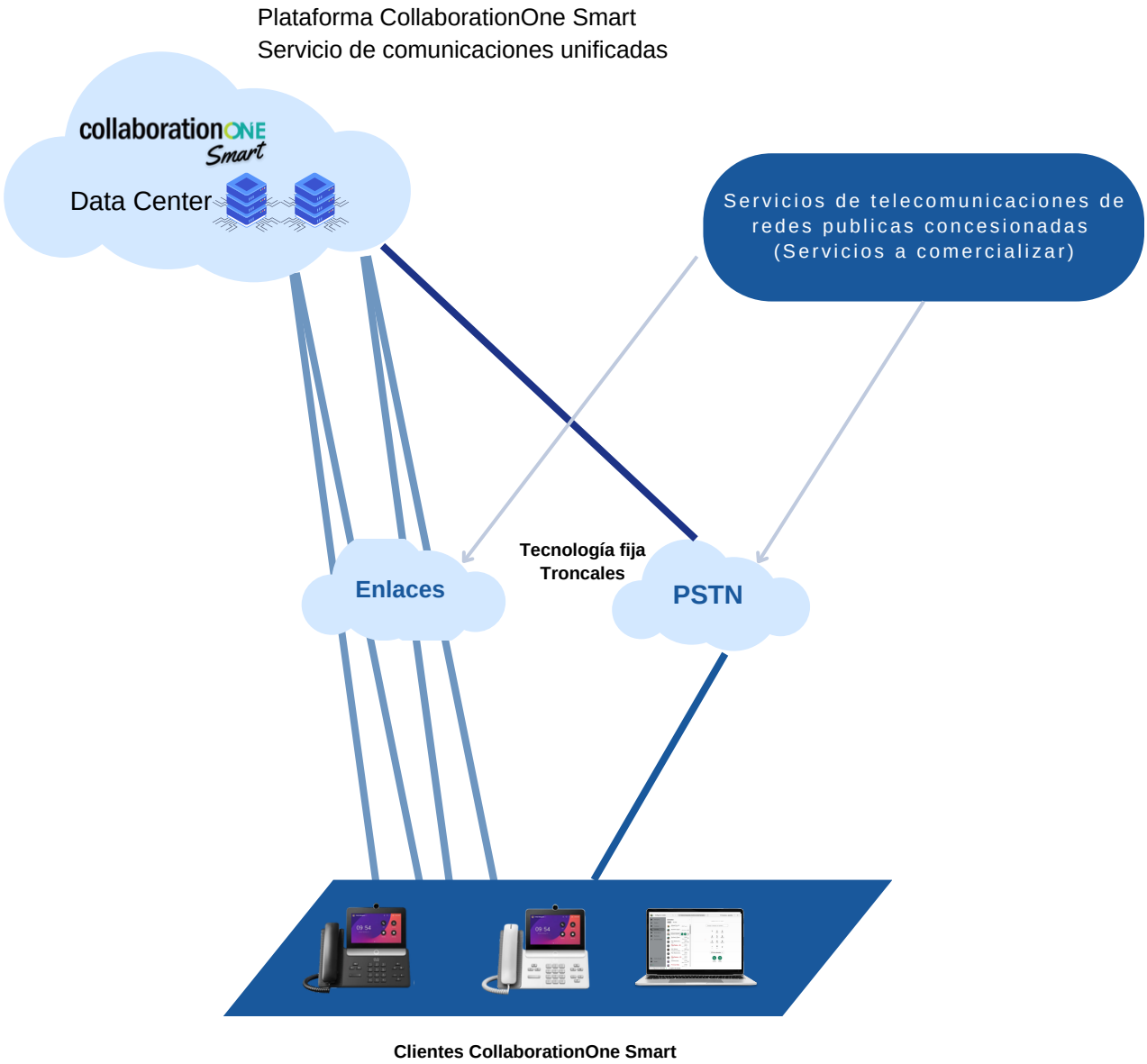
Servicio de Telefonía Fija de las diferentes redes públicas concesionadas, estos servicios, en algunos casos, serán conectados a nuestro sitio central y en otros casos, directamente en el sitio del cliente, según se ilustra en el diagrama siguiente.



COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTROS SERVICIOS

DIAGRAMA TÉCNICO DESCRIPTIVO



COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTRA MEDICIÓN Y FACTURACIÓN



- Evox pone a disposición del cliente una herramienta de administración y control del consumo de los servicios que ofrece.
- Captura y procesa información
- Entrega de reportes vía internet
- En su caso, envío de correos electrónicos por usuario con el resumen de su actividad
- Monitoreo de presupuestos y promedios de consumos
- Acceso a reportes a través de Internet
- Centralización de la información de la red de voz en un portal electrónico especial por cliente

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTRA MEDICIÓN, FACTURACIÓN Y COBRANZA



- Recomendaciones que apoyen su estrategia de reducción de consumos de servicios
- Se muestran las tarifas por cada uno de los servicios
- Se pueden registrar usuarios para acceso al sistema
- Manejo de información por medio de códigos de autorización, responsables y centro de costos
- Inventario de equipos

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTRA MEDICIÓN, FACTURACIÓN Y COBRANZA

Facturación y cobranza

Objetivo

Brindar información de forma clara y precisa sobre las actividades que se realizan para llevar a cabo la facturación, cobro oportuno, control y registro de las cuentas y saldos de cada uno de los clientes que solicitan los servicios a Evoluciona Comunicaciones, S.A. de C.V. con el firme propósito de entregar oportunamente las facturas al cliente y realizar los cobros necesarios.



COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTROS NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD

TELEFONIA FIJA

BONIFICACIONES MENSUALES

En el caso de que **EL PROVEEDOR** no proporcione o no suministre los **SERVICIOS** a **EL CLIENTE** de la forma y términos contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigente, **EL PROVEEDOR** deberá compensar a **EL CLIENTE** la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación, al menos el **20% (veinte por ciento)** del monto que corresponde al **periodo de afectación** en la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado.

ENLACES DEDICADOS

BONIFICACIONES MENSUALES

En el caso de que **EL PROVEEDOR** no proporcione o no suministre los **SERVICIOS** a **EL CLIENTE** de la forma y términos contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigente, **EL PROVEEDOR** deberá compensar a **EL CLIENTE** la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación, al menos el **20% (veinte por ciento)** del monto que corresponde al **periodo de afectación** en la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado.

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTROS NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD

Cuando se interrumpan los **SERVICIOS** que proporciona **EL PROVEEDOR**, por un tiempo **mayor de 72 horas consecutivas contadas** a partir del momento en que **EL CLIENTE haya dado el aviso correspondiente**, **EL PROVEEDOR está obligado a compensar a EL CLIENTE la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar y como bonificación, al menos el 20% (veinte por ciento)** del monto que corresponde al periodo de afectación en la prestación del servicio de telecomunicaciones contratado aun cuando la interrupción sea por causas de fuerza mayor o caso fortuito.

EL PROVEEDOR no será responsable por cualquier deterioro, o daños causados a las instalaciones de EL CLIENTE, que pudieran ser el resultado de proporcionar el Servicio, **que no impliquen negligencia por parte de EL PROVEEDOR.**

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTROS NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD

Los parámetros de medición de los niveles de servicio se refiere a la **posibilidad de conexión desde el punto de demarcación de EL CLIENTE hasta la red de EL PROVEEDOR**, incluyendo los c**ircuitos de acceso local proporcionados por EL PROVEEDOR**. Los parámetros de medición de los niveles de servicio **no incluye eventos de mantenimiento o cualquier evento que sea causado por EL CLIENTE que imposibilite la prestación del servicio.**

En caso que **EL PROVEEDOR no cumpla con los tiempos garantizados, EL PROVEEDOR revisará todos los reportes de falla que hayan sido generados al último día del mes para calcular los reembolsos que en su caso correspondan mismos que no podrá exceder el 100% del monto de renta mensual.**

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTRO CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE



Evox cuenta con el número telefónico **55 5420 2300** así como con el correo electrónico **atencionaclientes@evox.com.mx** **para que EL CLIENTE se comunique al Centro de Servicio de Atención a Clientes para cualquier aspecto relacionado con la prestación del mismo.**

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTRO CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Contacto para soporte 7 x 24 x 365 Días (Service Desk)
Teléfono: Oficina: (55) 54 20 2333 Email servicio@evox.com.mx

Gerente de operaciones México	Gerente de operaciones Monterrey
Ricardo Rosas Gerente de Operaciones México Teléfono: Oficina: (55) 5420-2369 Cel: 55 3433-4003 Email rrosas@evox.com.mx	Jesús Aguilar Gerente de Operaciones Monterrey Teléfono: Oficina: (81) 8368-5434 Cel: (81)1516 7932 Email jaguilar@evox.com.mx

Atención a clientes Quejas y Sugerencias
Oficina: (55) 5420 2300 atencionaclientes@evox.com.mx

Oficina Evox CD.México	Oficina Evox Monterrey
Dr. Roberto Gayol #1219, Col. Del Valle Centro, Del. Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, CDMX Tel. +52 (55) 54202300	Av. Benito Juárez #898, Int. 4C, Col. Centro, San Pedro Garza García, C.P 66230, Nuevo León Tel. +52 (81) 83685400

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTROS PLAZOS DE SOLUCIÓN DE ACLARACIONES

EL CLIENTE podrá objetar los cargos que no reconozca siempre y cuando no haya pasado su fecha límite de pago independientemente del término de un (1) año para presentar una queja ante PROFECO. EL PROVEEDOR en un plazo máximo de quince (15) días naturales deberá efectuar las investigaciones necesarias sobre los cargos que EL CLIENTE objete, una vez que tenga dichos resultados se los informará a EL CLIENTE.

En el supuesto de que fuera procedente la reclamación de EL CLIENTE, EL PROVEEDOR procederá con el reembolso correspondiente más la bonificación de cuando menos el 20% (veinte por ciento) del monto reclamado y el mismo se verá reflejado en el próximo Comprobante Fiscal que se emita.



COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTROS PAQUETES Y SERVICIOS



TELEFONÍA FIJA

La telefonía fija es el servicio final de telecomunicaciones, por medio del cual se proporciona la capacidad completa para la comunicación de voz entre usuarios a través de líneas telefónicas, las cuales están conectadas a una central de conmutación automática, para establecer la comunicación entre los usuarios.

Los servicios de Telefonía Fija son:

•Llamadas locales

•Llamadas a celulares locales

•Llamadas de larga distancia Internacional

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTROS PAQUETES Y SERVICIOS



ENLACES DEDICADOS

Los enlaces dedicados es el servicio de comunicación de punto a punto para acceso a internet o para transmisión de datos.

Estos pueden ser enlaces LAN to LAN ó MPLS´s. Una de las puntas (o ambas) podrán estar en el lugar donde designe el cliente y la otra punta correspondiente, si es el caso, en el sitio dónde se encuentra instalada la infraestructura central.

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTRAS POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

Para la terminación del presente contrato por cualquiera de las partes sin que exista un evento de incumplimiento, será necesario realizar una notificación a la otra parte.

La terminación de este contrato no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios efectivamente prestados y utilizados.

Las PARTES acuerdan que cualquier evento de incumplimiento constituirá una causa de rescisión del presente CONTRATO, por lo que la parte afectada podrá, rescindir el presente CONTRATO, mediante notificación a la otra parte y sin necesidad de declaración judicial alguna. En este supuesto, y en caso de que el propietario del equipo sea EL PROVEEDOR, EL CLIENTE, se obliga a devolver cualquier equipo utilizado para recibir el servicio, lo anterior no exime a EL CLIENTE del pago de las cantidades adeudadas por los servicios.

De igual forma el contrato podrá rescindirse cuando EL PROVEEDOR modifique las condiciones originalmente contratadas y no sean cumplidas.

En caso de que EL CLIENTE desee cancelar algún servicio, por así convenir a sus intereses, podrá hacerlo en el momento en el que lo decida, lo anterior no lo exime de pagar los adeudos que en su caso tuviere pendientes con EL PROVEEDOR, dicha cancelación podrá llevarla acabo a través de los medios convenidos o por el mismo medio en que contrato los servicios.



COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTRAS POLÍTICAS DE CANCELACIÓN

En caso de que EL PROVEEDOR no preste los servicios en la forma y términos convenidos en el presente contrato, así como con los estándares de calidad establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes que no sean atendidas por EL PROVEEDOR conforme a lo establecido en este documento, EL CLIENTE tendrá el derecho de cancelar los servicios sin responsabilidad alguna de su parte.

EL CLIENTE podrá dar por terminada la prestación de los servicios adicionales, para lo que el proveedor tendrá un plazo máximo de 5 días naturales a partir de dicha manifestación para cancelarlo, sin que ello implique la suspensión o cancelación de la prestación de los servicios originalmente contratados. La cancelación de los servicios adicionales no exime al consumidor del pago de las cantidades adeudadas por los servicios utilizados.

En caso de la ejecución de la portabilidad, los servicios se cancelaran.



COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTRA CONFIDENCIALIDAD SOBRE LA INFORMACIÓN

Se entiende por información confidencial, toda la información escrita, oral, gráfica o contenida en medios escritos, electrónicos o electromagnéticos, cintas, grabaciones, usbs o cualquier otro medio, que se encuentre identificada claramente como confidencial, la que incluye de manera enunciativa más no limitativa, diseños, precios, dibujos, software, datos, prototipos, información técnica, financiera y comercial relativa a nombres de clientes o socios potenciales, propuestas de negocios, estrategias de negocios, estructura organizacional, composición de la sociedad y de la corporación, reportes, planes, proyecciones de mercado, datos y cualquier otra información industrial, junto con fórmulas, mecanismos, patrones, métodos, técnicas, procesos de análisis, marcas registradas o no registradas, nombres comerciales, documentos de trabajo, compilaciones, comparaciones, contratos, convenios, estudios o cualquier otro(s) documento(s) preparado(s) y conservado(s) con carácter confidencial y que son propiedad de las partes, sus afiliadas, filiales, subsidiarias o empresas relacionadas al grupo de inversionistas.

Evox, protegerá la información que se obtenga o se transmita con carácter estrictamente confidencial. Salvo que se establezca lo contrario, ninguna de las partes, sus empresas tenedoras, subsidiarias, afiliadas, filiales o sucursales, podrán divulgar o revelar a persona alguna, ni hacer uso inapropiado, de ninguna manera y por ningún medio, en parte o en su totalidad de la información confidencial proporcionada directa o indirectamente por una de ellas, sus subsidiarias o sus filiales, sin el consentimiento previo y por escrito de la otra.

La revelación o la recepción de la información confidencial no será interpretada de manera que se cree, para cualquiera de las partes, la obligación de proporcionar cualquier tipo de información a la otra parte, celebrar algún contrato, convenio, alianza, ni establecer relaciones con la otra parte con respecto a negocios mutuos, sino hasta los términos y condiciones de dicho contrato, convenio, alianza o relación sean negociados y acordados entre las partes.

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTRA CONFIDENCIALIDAD SOBRE LA INFORMACIÓN

Tampoco debe entenderse que por este instrumento se otorga, de manera expresa o implícita, derecho alguno respecto a propiedad intelectual o industrial respecto de la información confidencial, incluyendo en forma enunciativa, más no limitativa, licencia de uso respecto de la misma. En este sentido, la parte receptora reconoce expresamente que la única titular de la propiedad industrial e intelectual (incluyendo en forma enunciativa, más no limitativa, derechos de autor, marcas, nombres comerciales) es la parte emisora, obligándose la parte receptora a no ejercitar, sin la autorización de la parte emisora, acción alguna concerniente al uso, propiedad o divulgación de la mencionada propiedad industrial o intelectual.

Evox se compromete a sólo revelar la información confidencial a sus empleados, agentes, asesores, representantes o cualquier persona que la requiera en forma justificada y únicamente para el cumplimiento de los servicios en materia del contrato.

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTRA PROTECCIÓN A DATOS PERSONALES



Si por la naturaleza del Servicio Evox trata datos personales por cuenta del CLIENTE, las partes acuerdan que Evox sea considerado el encargado y el CLIENTE el responsable, para los efectos de la Ley Federal de Protección de Datos Personales en posesión de los particulares (la “Ley”) y de los artículos 48, 49, 50, 51, 53 y demás relativos del reglamento de dicha Ley (el “reglamento”), por lo cual tendrá sin limitar las siguientes obligaciones:

a)Tratar únicamente los datos personales conforme a las instrucciones del responsable;
b)Abstenerse de tratar los datos personales para finalidades distintas a las instruidas por el responsable;
c)Implementar las medidas de seguridad conforme a la ley, el reglamento y las demás disposiciones aplicables;
d)Guardar confidencialidad respecto de los datos personales tratados;

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS

NUESTRA PROTECCIÓN A DATOS PERSONALES



e)Suprimir los datos personales objeto de tratamiento una vez cumplida la relación jurídica con el responsable o por instrucciones del responsable;
f)Abstenerse de transferir los datos personales salvo en el caso de que el responsable así lo determine, la comunicación derive de una subcontratación, o cuando así lo requiera la autoridad competente.

El Encargado está de acuerdo en que será considerado responsable con las obligaciones propias de este, cuando:
1.- Destine o utilice los datos personales con una finalidad distinta a la autorizada por el responsable;
2.- Efectúe una transferencia, incumpliendo las instrucciones del responsable.

El Encargado no incurrirá en responsabilidad cuando, previa indicación expresa del responsable, remita los datos personales a otro encargado designado por este último, al que hubiera encomendado la prestación de un servicio, o transfiera los datos personales a otro responsable conforme a lo previsto en el reglamento. la prestación de un servicio, o transfiera los datos personales a otro responsable conforme a lo previsto en el reglamento.

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS



EVOLUCIONA COMUNICACIONES, S.A. DE C.V.

OFICINA EVOX MÉXICO

Dr. Roberto Gayol #1219, Col. Del Valle Centro, Del. Benito Juárez, C.P. 03100, Ciudad de México, CDMX
Tel. +52 (55) 54202300

OFICINA EVOX MONTERREY

Av. Benito Juárez #898, Int. 4C, Col. Centro, San Pedro Garza García, C.P 66230, Nuevo León
Tel. +52 (81) 83685400

COPYRIGHT © 2023 EVOX. DERECHOS RESERVADOS