

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.
Servicio de Internet Fijo · Fibra Óptica y Antena Inalámbrica

1. DATOS DE LA EMPRESA

Razón social	Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.
Nombre comercial	Total PC
Servicio prestado	Internet fijo (fibra óptica y antena inalámbrica)
Teléfono de atención	983 404 0959
Correo clientes	clientes@totalpc.mx
Correo información	info@totalpc.mx
Horario de atención	Lunes a viernes 8:00–18:00 · Sábado 9:00–16:00
Dirección	Bld. Plan de Tuxtepec #11, Col. Ma. Eugenia, Tuxtepec, Oaxaca

2. OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código de Prácticas Comerciales establece los principios, lineamientos y compromisos que rigen la relación comercial entre Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V. (en adelante "Total PC") y sus usuarios en la prestación del servicio de internet fijo, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), la NOM-184-SCFI-2018, los lineamientos del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y demás normatividad aplicable.

Este Código aplica a todas las actividades comerciales de Total PC, incluyendo la promoción, contratación, prestación, modificación, suspensión y cancelación del servicio de internet fijo en todas las zonas de cobertura donde opera.

3. PRINCIPIOS RECTORES

Total PC sustenta todas sus prácticas comerciales en los siguientes principios:

- 1. Transparencia:** Toda la información sobre los servicios, tarifas, condiciones de contratación, promociones y derechos del usuario es clara, veraz, completa y accesible.
- 2. Honestidad:** No se realizan cobros por servicios no contratados ni se usan prácticas engañosas en la promoción de los servicios.
- 3. Respeto:** Se garantiza un trato digno, respetuoso y no discriminatorio a todos los usuarios, sin distinción de origen étnico, género, edad, discapacidad, condición social o cualquier otra condición.
- 4. Equidad:** Las condiciones comerciales son iguales para todos los usuarios en la misma zona de cobertura y bajo las mismas condiciones de contratación.

5. Responsabilidad: Total PC asume plena responsabilidad por la calidad del servicio y la atención al usuario, sin trasladar sus obligaciones a terceros.
6. Legalidad: Todas las prácticas comerciales se apegan a la normatividad vigente en materia de telecomunicaciones, protección al consumidor y protección de datos personales.

4. PUBLICIDAD E INFORMACIÓN COMERCIAL

4.1 Principios de la publicidad

Toda publicidad e información comercial de Total PC cumple con las siguientes características:

- Es clara, veraz, suficiente, comprobable y no induce a error o confusión al usuario.
- Indica de manera notoria y visible el monto total a pagar, incluyendo impuestos y cualquier cargo adicional.
- Especifica las velocidades de Internet de forma correcta: la velocidad publicitada corresponde a la velocidad promedio en horas de alta demanda, no a velocidades máximas.
- Indica claramente las condiciones, plazos de vigencia y restricciones de las promociones. Si no se indica plazo ni volumen, se presume que son indefinidas.
- No contiene afirmaciones falsas sobre la cobertura, velocidades o características del servicio.

4.2 Promociones vigentes

Total PC ofrece actualmente la siguiente promoción de bienvenida:

- Costo de instalación por fibra óptica: \$600.00 M.N. (aplica únicamente en zonas con cobertura de fibra óptica). Pago único al momento de la instalación.
- Costo de instalación por antena inalámbrica: \$2,500.00 M.N. (aplica en zonas con cobertura por antena inalámbrica). Pago único al momento de la instalación.
- Primer mes de servicio gratuito: el mes gratis inicia el día de la instalación y concluye el día anterior del mes siguiente. Ejemplo: si la instalación es el 17 de febrero, el mes gratis abarca del 17 de febrero al 16 de marzo. A partir del 17 de marzo inicia la facturación mensual normal.
- Esta promoción aplica para contratos nuevos en todas las zonas de cobertura de Total PC.
- Total PC se reserva el derecho de modificar o dar por terminada esta promoción en cualquier momento, notificando previamente a los usuarios afectados.

4.3 Comunicaciones comerciales

- Total PC no realiza llamadas publicitarias a usuarios que no hayan otorgado su consentimiento expreso.
- Las comunicaciones comerciales por correo electrónico o WhatsApp se realizan únicamente a usuarios que han proporcionado su contacto voluntariamente o que son clientes activos.
- El usuario puede solicitar en cualquier momento dejar de recibir comunicaciones comerciales, contactando a Total PC por cualquiera de sus canales de atención. La solicitud será atendida en un plazo máximo de 5 días hábiles.

5. PRÁCTICAS DE CONTRATACIÓN

5.1 Canales de contratación

La contratación del servicio puede realizarse a través de los siguientes canales:

- Atención presencial en sucursal: Blvd. Plan de Tuxtepec #11, Col. Ma. Eugenia, Tuxtepec, Oaxaca.
- Teléfono y WhatsApp: 983 404 0959.
- Correo electrónico: info@totalpc.mx.
- Visita de promotor autorizado: en ocasiones, cuando Total PC amplía su cobertura a nuevas zonas, puede contar con vendedores que visitan a los clientes en campo. Todo promotor deberá identificarse con credencial vigente de Total PC y presentar orden de trabajo. El usuario tiene derecho a negar la contratación si el promotor no se identifica debidamente.

5.2 Proceso de contratación

1. El usuario solicita información sobre los planes disponibles en su zona de cobertura a través de cualquier canal de atención.
2. Total PC verifica la factibilidad técnica en el domicilio del usuario.
3. Se presenta al usuario el contrato de adhesión registrado ante PROFECO e inscrito ante el IFT, incluyendo la carátula con las condiciones del servicio contratado.
4. El usuario recibe y acepta expresamente el contrato antes de la instalación.
5. Se agenda la instalación en un plazo no mayor a 10 días hábiles, con un rango de horario no mayor a 5 horas para la visita técnica.
6. El técnico se identifica con credencial vigente y presenta orden de trabajo antes de ingresar al domicilio.
7. Una vez realizada la instalación, el usuario recibe confirmación del servicio contratado en un plazo máximo de 5 días hábiles.

5.3 Prohibiciones en la contratación

Total PC se compromete a no incurrir en las siguientes prácticas:

- Condicionar la contratación del servicio de internet a la adquisición de otros productos o servicios no deseados.
- Realizar cargos por servicios no contratados o no autorizados expresamente por el usuario.
- Obtener el consentimiento del usuario mediante engaño, presión indebida o información falsa.
- Modificar el contrato sin el consentimiento expreso y previo aviso al usuario.
- Imponer plazo forzoso. El servicio de Total PC es mes a mes y puede cancelarse en cualquier momento.
- Utilizar contratos con condiciones abusivas, inequitativas o contrarias a la normatividad vigente.

6. TARIFAS, COBROS Y FACTURACIÓN

6.1 Tarifas registradas

Todas las tarifas de Total PC están registradas ante el IFT en el Sistema Electrónico de Registro de Tarifas y se pueden consultar en:

- La sección de Planes del sitio web de Total PC.
- El visor de tarifas del IFT: https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/
- Directamente en los canales de atención de Total PC.

6.2 Medios de pago

Total PC acepta los siguientes medios de pago:

- Efectivo: en sucursal (Blvd. Plan de Tuxtepec #11, Col. Ma. Eugenia, Tuxtepec, Oaxaca) durante el horario de atención.
- Depósito bancario: en la cuenta bancaria de Total PC. El usuario debe enviar el comprobante a clientes@totalpc.mx o al WhatsApp 983 404 0959.
- Transferencia electrónica (SPEI): a la cuenta bancaria de Total PC. El usuario debe enviar el comprobante a clientes@totalpc.mx o al WhatsApp 983 404 0959.
- Pago con tarjeta de crédito o débito en sucursal: presentando la tarjeta físicamente en la sucursal de Total PC.
- Pago con tarjeta de crédito o débito en línea: mediante liga de pago proporcionada por Total PC, donde el usuario ingresa los datos de su tarjeta de forma segura.

Total PC no ofrece por el momento el servicio de domiciliación de pagos (cargo automático a cuenta bancaria o tarjeta).

6.3 Principios de facturación

- Los cobros corresponden únicamente a los servicios contratados y aceptados expresamente por el usuario.
- El usuario recibe comprobante de pago por cada mensualidad abonada.
- No se realizan cobros por el período de servicio gratuito del primer mes.
- Ante cualquier cobro incorrecto, Total PC realiza la devolución correspondiente dentro de los 5 días hábiles siguientes a la reclamación.
- La tarifa mensual no se incrementa por fenómenos naturales, meteorológicos o contingencias sanitarias.
- Cualquier cambio en las tarifas se notifica al usuario con al menos 15 días naturales de anticipación.

7. CALIDAD DEL SERVICIO

Total PC se compromete a prestar el servicio de internet fijo conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT y a las condiciones pactadas en el contrato de adhesión, incluyendo:

- Velocidades de descarga y carga acordes al plan contratado, medidas como velocidad promedio en horas de alta demanda.
- Disponibilidad del servicio conforme a los parámetros definidos por el IFT.
- Notificación previa al usuario en caso de interrupciones programadas del servicio.

- Atención de fallas no atribuibles al usuario en los plazos establecidos.
- Bonificación de al menos el 20% del monto del período de afectación cuando el servicio no sea prestado conforme a lo contratado por causas atribuibles a Total PC.

8. ATENCIÓN AL USUARIO

8.1 Canales de atención

Teléfono / WhatsApp	983 404 0959
Correo clientes	clientes@totalpc.mx
Correo información	info@totalpc.mx
Horario	Lunes a viernes 8:00–18:00 · Sábado 9:00–16:00
Sucursal	Blvd. Plan de Tuxtepec #11, Col. Ma. Eugenia, Tuxtepec, Oaxaca

8.2 Compromisos de atención

- Todo usuario que presente una queja o reclamación recibe un número de folio o referencia para seguimiento.
- Las quejas son atendidas en un plazo máximo de 15 días naturales.
- El personal de atención está capacitado para brindar información veraz y orientación adecuada.
- El usuario tiene derecho a ser atendido de forma digna y respetuosa en todo momento.

8.3 Instancias externas de atención

- PROFECO: 800 468 8722 · www.profeco.gob.mx
- IFT: 800 001 0101 · 55 5015 4000 · www.ift.org.mx

9. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Total PC trata los datos personales de sus usuarios conforme a la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares, el Aviso de Privacidad publicado en su sitio web y los principios de licitud, consentimiento, información, calidad, finalidad, lealtad, proporcionalidad y responsabilidad.

- Los datos personales se recopilan únicamente para los fines establecidos en el Aviso de Privacidad.
- No se transfieren datos a terceros sin el consentimiento expreso del usuario, salvo en los casos permitidos por la ley.
- No se utiliza la información del usuario con fines mercadotécnicos o publicitarios sin su consentimiento expreso.
- El usuario puede ejercer sus derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) contactando a Total PC por cualquiera de sus canales de atención.

10. VENDEDORES Y PROMOTORES

Cuando Total PC amplía su cobertura a nuevas zonas geográficas, puede contratar promotores de ventas que realizan visitas en campo. En estos casos:

1. Todo promotor autorizado porta credencial vigente con fotografía, nombre completo y datos de Total PC. El usuario tiene derecho a solicitarla antes de atender al promotor.
2. El promotor presenta al usuario la información completa sobre el servicio, tarifas y condiciones de contratación de manera veraz y transparente.
3. El promotor no puede presionar, engañar ni inducir al usuario a contratar el servicio. La contratación es siempre voluntaria.
4. El promotor no está facultado para modificar las tarifas registradas, ofrecer condiciones distintas a las publicadas ni aceptar pagos en efectivo en campo, salvo que cuente con autorización escrita de Total PC para ello.
5. Cualquier irregularidad en la actuación de un promotor puede reportarse a Total PC a través de sus canales de atención oficiales.

11. CUMPLIMIENTO Y VIGENCIA

El presente Código de Prácticas Comerciales es de observancia obligatoria para todo el personal, colaboradores, promotores y representantes de Total PC. Su incumplimiento por parte de cualquier colaborador será atendido internamente conforme a las políticas de la empresa.

Este Código se publica en el portal de Total PC y está disponible para consulta de cualquier usuario o autoridad que lo solicite. Será actualizado cuando así lo requieran cambios en la normatividad aplicable o en las condiciones comerciales de la empresa.

El presente Código es complementario al Contrato de Adhesión registrado ante PROFECO e inscrito ante el IFT, a la Carta de Derechos Mínimos del Usuario, al Aviso de Privacidad y demás documentos regulatorios de Total PC.

Tuxtepec, Oaxaca, 2025.

Tecnología y Telecomunicaciones Total PC S.A. de C.V.

www.totalpc.mx