

## Código de prácticas comerciales/ Commercial Practices Code

Descripción del código de prácticas comerciales	Commercial Practices Code Description
<p>El presente Código de Prácticas Comerciales es aplicable para las operaciones y provisión de servicios de telecomunicaciones de Genesys Telecommunications Laboratories, S. de R.L. de C.V. (“Genesys”) en México. Genesys comercializa servicios de telecomunicaciones (“Servicios”), así como otros servicios relacionados, a empresas y corporaciones (“Clientes”), en el mercado Business to Business (“B2B”). Asimismo, este Código servirá de guía a los Clientes de Genesys en México respecto a cualquier disputa o queja relacionada exclusivamente con la provisión de los Servicios.</p>	<p>This Commercial Practices Code applies to the operations and provision of telecommunications services by Genesys Telecommunications Laboratories, S. de R.L. de C.V. (“Genesys”) in Mexico. Genesys sells telecommunications services (“Services”), as well as other related services, to businesses and corporations (“Clients”) in the Business-to-Business (B2B) market. This Code also serves as a guide for Genesys’s Clients in Mexico with respect to any dispute or complaint arising exclusively from the provision of the Services.</p>
<p><b>1. Descripción de los Servicios:</b> Los Servicios ofrecidos incluyen números telefónicos entrantes gratuitos (<i>toll-free</i>) y DID (<i>Direct Inward Dialing</i>), así como minutos de llamadas entrantes y salientes para los Clientes.</p>	<p><b>1. Description of the Services:</b> The Services offered include toll-free and Direct Inward Dialing (DID) telephone numbers, as well as inbound and outbound call minutes for Clients.</p>
<p><b>2. Formas y tiempos de medición, tasación y procedimientos de cobranza de los servicios:</b> En el mercado B2B, Genesys factura las llamadas por minutos y en incrementos de seis segundos. Los servicios de telecomunicaciones se incluyen en una factura consolidada que también incluye el costo de suscripción de las licencias del servicio del centro de contacto Genesys Cloud CX. Respecto a la cobranza, los pagos por los Servicios se realizan normalmente por transferencias bancarias.</p>	<p><b>2. Methods and Timing of Measurement, Rating, and Billing Procedures for the Services:</b> In the B2B market, Genesys bills calls by minutes and in six-second increments. The telecommunications services are included in a consolidated invoice, which also covers the subscription cost for the Genesys Cloud CX contact center service licenses. With respect to collections, payments for the Services are normally made via bank transfers.</p>
<p><b>3. En caso de cambio de paquete o servicio, la forma en que se le entregará al usuario o suscriptor el comprobante del mismo o el nuevo contrato:</b> Normalmente, se utiliza Genesys Cloud Voice como parte del proceso de contratación de las licencias del centro de contacto Genesys Cloud CX. Las ventas normalmente se gestionan a través de Salesforce.com y los contratos suelen firmarse mediante la aplicación DocuSign. Después de ese acuerdo inicial, los clientes</p>	<p><b>3. In the event of a change in package or service, the manner in which the user or subscriber will receive the corresponding confirmation or new contract:</b> Normally, Genesys Cloud Voice is used as part of the licensing process for the Genesys Cloud CX contact center. Sales are generally managed through Salesforce.com, and contracts are typically executed using the DocuSign application. Following that initial agreement, Clients may request new telephone numbers</p>

<p>pueden solicitar nuevos números telefónicos a través del portal web de administración de Genesys Cloud CX. En caso de cambio de paquete, servicio, o contrato, el comprobante del mismo se entregará por medios electrónicos, a la dirección de correo electrónico que el Cliente haya proporcionado para tales efectos.</p>	<p>through the Genesys Cloud CX administrative web portal. In the event of a change in package, service, or contract, the corresponding confirmation will be delivered electronically to the email address provided by the Client for such purposes.</p>
<p><b>4. Política de cancelación de servicios, sin perjuicio de que el usuario o suscriptor liquide los adeudos acumulados. Las cancelaciones deberán realizarse sin costo extra para el usuario o suscriptor y no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otros usuarios que solicitan otro tipo de servicios:</b> Los clientes pueden cancelar el servicio de Genesys Cloud Voice o portar sus números a otro proveedor de servicios en cualquier momento, sin penalización. Genesys garantizará en todo momento un trato igualitario y no discriminatorio respecto a sus Clientes en relación con la provisión de Servicios.</p>	<p><b>4. Service cancellation policy, without prejudice to the user or subscriber settling any outstanding balances. Cancellations must be carried out at no additional cost to the user or subscriber, and they must not receive discriminatory treatment compared to other users requesting different types of services:</b> Clients may cancel the Genesys Cloud Voice service or port their numbers to another service provider at any time, without penalty. Genesys will at all times ensure equal and non-discriminatory treatment of its Clients with respect to the provision of Services.</p>
<p><b>5. Niveles y compromisos de calidad que ofrece en cada uno de los servicios; teléfonos, correos y centros de atención a clientes, a efecto de contactar con el sistema de aclaraciones, quejas y reparaciones; plazos máximos de los procedimientos y solución de aclaraciones, quejas; y reparaciones y de realización de las bonificaciones correspondientes:</b> Al efecto, estos datos son los siguientes:</p> <p><b>Genesys Cloud Product Support:</b>  <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/contact-genesys-cloud-care/">https://help.mypurecloud.com/articles/contact-genesys-cloud-care/</a></p> <p><b>Genesys Cloud Service Level Agreement.:</b>  <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/service-level-agreements/">https://help.mypurecloud.com/articles/service-level-agreements/</a></p>	<p><b>5. Levels and quality commitments offered for each of the services; phone lines, emails, and customer service centers, for the purpose of contacting the system for clarifications, complaints, and repairs; maximum timeframes for procedures and resolution of clarifications, complaints, and repairs; and the issuance of corresponding credits:</b> For this purpose, the relevant information is as follows:</p> <p><b>Genesys Cloud Product Support:</b>  <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/contact-genesys-cloud-care/">https://help.mypurecloud.com/articles/contact-genesys-cloud-care/</a></p> <p><b>Genesys Cloud Service Level Agreement.:</b>  <a href="https://help.mypurecloud.com/articles/service-level-agreements/">https://help.mypurecloud.com/articles/service-level-agreements/</a></p>
<p>Por último, este Código será aplicable exclusivamente respecto a los servicios de telecomunicaciones provistos por Genesys y</p>	<p>Finally, this Code shall apply exclusively to the telecommunications services provided by Genesys and in its capacity as an authorized</p>

en el carácter de autorizado de Genesys para operar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones.	operator of a telecommunications service reseller.
--	--