CÓDIGO DE PÁCTICAS COMERCIALES

SPEEDNET DE MÉXICO S.A. DE C.V.

Contenido

OBJETIVO 2
DEFINICIONES 2
PRESTACIÓN DEL SERVICIO 4
COBERTURA 5
CONTRATACIÓN 5
FORMAS DE CONTRATACIÓN 5
CONTRATO 5
PAQUETE DE TIEMPO Y/O DATOS 6
CONDICIONES DEL SERVICIO 6
FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS 7
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES 7
EQUIPOS DEL USUARIO 8
ACTIVACIÓN DEL SERVICIO 8
CALIDAD DEL SERVICIO 8
IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN 8
CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 9
CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS 9
FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO 9
ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS 10
PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A QUEJAS POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS 10
RECOMENDACIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA 11
CALENDARIZACIÓN DEL SERVICIO A DOMICILIO 12
REQUISITOS PARA AGENDAR ATENCIÓN 12
SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO 13
VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN 13
CONFIDENCIALIDAD 14
CATÁLOGO DE TRÁMITES 14
CUMPLIMIENTO 14

OBJETIVO

El presente es un documento que tiene por objeto describir los servicios y sus características, políticas, prácticas y procedimientos que presta **SPEEDNET DE MÉXICO S.A. DE C.V.** en los sucesivo **"EL PROVEEDOR"** a sus USUARIOS como una operadora móvil virtual (OMV), al amparo del título de autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones expedido por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. El presente Código de Prácticas comerciales auxiliará a los usuarios para conocer sus derechos y obligaciones.

DEFINICIONES

- Activación: Acto mediante el cual **"EL PROVEEDOR"** pone a disposición del SUSCRIPTOR el o los Servicios, mismos que podrán ser utilizados por éste a partir de dicho acto.
- Apps: Aplicaciones informáticas o programas que pueden ser instalados en dispositivos móviles, televisor inteligente, computadora personal, para ayudar al usuario en una función concreta.
- Autoridades: Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y/o Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Autoridades ante las que se registran precios, contratos, avisos de cobertura y/o cualquier documento y/o trámite que requiere aprobación y autorización, en ejercicio de las facultades que a cada una de estas tiene conferida en la legislación aplicable.
- Autorización: Título de autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por el IFT a favor de **"EL PROVEEDOR"**.
- Autorizado: **"EL PROVEEDOR"**, persona moral autorizada para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones.
- Caso fortuito: Evento de la naturaleza que es impredecible.
- CAT: Centro de Atención Telefónica de **"EL PROVEEDOR"** a través del número ***5585254040***. Estos medios de atención estarán disponibles 7 días, las 24 horas, los 365 días del año.
- Centros de Atención a clientes: Establecimientos autorizados por **"EL PROVEEDOR"** para efectuar la prestación y/o comercialización de servicios que ofrece al público en general y donde brinda atención al suscriptor y pueden ser consultados en *www.sfon.mx*.
- Cobertura: Son las áreas geográficas del territorio de la República Mexicana, en las que **"EL PROVEEDOR"** cuenta con servicio. Dicha información se encuentra disponible en la página web de la empresa.
- Código de prácticas comerciales: Documento en el que **"EL PROVEEDOR"** define los procesos comerciales de los servicios que presta, así como los procedimientos de atención a los usuarios de dudas, aclaraciones, reclamaciones y en general los trámites que puedan desarrollarse, asimismo sirve de guía a los usuarios y empleados de **"EL PROVEEDOR"** para la atención de estos.
- Compromiso de Plazo: Plazo de suscripción periódica de algunos servicios o planes que el PROVEEDOR pone a disposición del cliente, puede ser de 3 (tres) meses, 6 (seis) meses, 12 (doce meses) o 24 (veinticuatro meses).
- Contrato de usuario: Contrato de adhesión de prestación de servicio telefonía móvil, que el usuario celebra con **"EL PROVEEDOR"**.
- Equipo: Terminal de telecomunicaciones mediante la cual el cliente, a través de la Línea tiene acceso a los Servicios objeto del presente Contrato.

- Fuerza mayor: Implica un evento causado por el hombre que es inevitable.
- Imposibilidad técnica: Cuando la provisión del servicio no se puede realizar por razones técnicas y/o de cobertura.
- **SFON.MX**: Marca comercial propiedad de **"EL PROVEEDOR".**
- Medio de Pago: Es la forma de pago señalada y elegida por el cliente la cual se especifica en la Carátula del contrato, por medio de la cual se obliga a pagar al PROVEEDOR por los servicios contratados.
- Modalidad de Contratación: Se refiere a la oferta comercial contratada por el cliente la cual puede ser de prepago o Plan Mensual conforme a los paquetes registrados.
- Página web: *www.sfon.mx*
- Partes: De manera conjunta el Usuario y **"EL PROVEEDOR"**.
- Plan Mensual Gratuito: **"EL PROVEEDOR"** proporciona una asignación de voz de XX minutos a números fijos móviles en México cada mes y una asignación de XXX mensajes de texto cada mes sin costo para el cliente.
- Plan Mensual Prepago: Es la oferta de Servicios que **"EL PROVEEDOR"** pone a disposición del cliente y cuyos términos y condiciones se detallan en la carátula. El Plan Mensual Prepago incluye un monto determinado mensual de eventos disponibles para el cliente por el pago de un Cargo Fijo Mensual, continuará por períodos mensuales consecutivos, siempre y cuando continúe pagando de manera oportuna o el cliente solicite la cancelación a través de alguno de los medios mencionados. Asimismo, en él se establecen las tarifas que aplicarán para el uso en exceso de los mismos y que se cobrarán como Cargos Adicionales de Servicios de Telecomunicaciones.
- Portabilidad: Es el proceso formal, por el cual un suscriptor móvil puede cambiar de Operador Móvil manteniendo su número. En este proceso se encuentran involucrados el Usuario Final que realiza la petición, el Operador Móvil donante y el nuevo Operador Móvil o receptor. Este proceso está regulado por IFT.
- Prepago: Modalidad de contratación en la cual el cliente debe realizar una recarga de saldo para hacer uso de los servicios.
- Roaming Internacional: Servicio disponible que la Empresa ofrece al Cliente, cuando éste sale del territorio nacional y cuyo objeto es que pueda continuar haciendo uso de los Servicios materia del Contrato, mediante la utilización de la red de un operador del país visitado. Para lo cual es necesario:

  *que la Empresa cuente con un acuerdo con algún operador móvil de dicho país; y

  *que las funcionalidades del Equipo con que cuente el Cliente sean compatibles con la red del operador del país visitado. El Cliente se obliga a pagar a **"EL PROVEEDOR"** los Cargos Adicionales que pudieran generarse por la utilización de la red del operador del país visitado, por concepto de tiempo aire de Roaming Internacional y conexión a su red de datos, entre otros, los cuales podrán tasarse en forma paralela por la generación o recepción de llamadas o por la utilización de otros Servicios.
- Servicio. Nos referimos a los servicios de telecomunicaciones ofrecidas por **"EL PROVEEDOR"** de acuerdo con la Modalidad de Contratación que se indica en la Carátula y los servicios de Valor Agregado y Otros de Servicio solicitado o autorizados por el cliente.

- Servicio: Provisión de telefonía móvil, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en el IFT. Los servicios podrán ampliarse mediante registro de tarifas y aviso a IFT.
- Servicios de Valor Agregado y Otros Planes de Servicio. **"EL PROVEEDOR"** ofrece Servicios de Valor Agregado y Otros Servicios para una cuota de suscripción prepagada mensual u otra periódica (por ejemplo, tres meses o anual). A menos que **"EL PROVEEDOR"** especifique lo contrario expresamente para un servicio en particular, todos los Servicios de Valor Agregado y Otros Servicios se configuran como cargos recurrentes de prepago.
- Tarifa antes de impuesto: La contraprestación o precio registrado ante el IFT antes de sumarle el Impuesto al Valor Agregado.
- Tarifa con impuesto: La contraprestación o precio registrado ante el IFT más el Impuesto al Valor Agregado.
- Tarifas: Contraprestación periódica en moneda nacional, registrada ante el IFT, que el usuario deberá pagar a **"EL PROVEEDOR",** y bajo alguna de las formas de pago establecidas por **"EL PROVEEDOR"**.
- Usuario y/o suscriptor: Persona física o moral que manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones al contratar el servicio y al suscribir o firmar el documento denominado contrato de adhesión o al "aceptar" los términos y condiciones desplegados en el contrato de adhesión página web **"EL PROVEEDOR"**; según las opciones elegidas de mediante los paquetes de tiempo o datos, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en el IFT.
- Servicio de banda ancha móvil: Es la capacidad de transmisión de datos vía celular, la cual puede ser utilizada para diversas aplicaciones tales como Acceso a Internet, envío de mensajes multimedia (MMS), realización de llamadas push to talk, navegación de WAP, etc.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

"EL PROVEEDOR", es una persona moral autorizada para instalar, operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones para el servicio de telefonía móvil, que ofrece a sus suscriptores distintos paquetes de. Los servicios que comercializa **"EL PROVEEDOR"**, están debidamente autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Y **"EL PROVEEDOR"** se obliga a prestar los servicios de telecomunicaciones al suscriptor durante las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días del año, durante el ciclo de vida del servicio.

El usuario podrá recibir asesoría y atención mediante los siguientes números telefónicos ***5585254040***, asimismo podrá enviar sus preguntas al correo electrónico **"EL PROVEEDOR"** con atención las 24 horas del día los 365 días del año, esta información podrá ser consultada en la página web *www.sfon.mx*. El autorizado atenderá al cliente en su centro de atención el cual se ubica en Calle Emiliano Zapata 208, Col. Emiliano Zapata, Zona Industrial Lerma, San Mateo Atenco Estado de México C.P. 52110, el horario de atención será de lunes a sábado de 09:00 a 17:30 hrs.

COBERTURA

"EL PROVEEDOR" prestará el servicio en las áreas, comunidades o regiones donde tenga infraestructura y autorización para prestar los servicios. La prestación de los servicios deberá realizarse de manera continua, regular y eficiente, y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicados y/o requeridos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y en los términos consignados en el contrato celebrado con el suscriptor.

CONTRATACIÓN

"EL PROVEEDOR" prestará el servicio a los usuarios, según el paquete de tiempo o datos y vigencia que seleccionen, apegado a los términos y condiciones pactados en el contrato, el cual deberá estar debidamente registrado ante las autoridades competentes.

FORMAS DE CONTRATACIÓN

Los paquetes de servicios que ofrece **"EL PROVEEDOR"** podrán ser consultados por el usuario en la página *www.sfon.mx* así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones. Las formas de contratación del servicio, sus paquetes, vigencia, tarifas podrán ser revisadas en la página web *www.sfon.mx* los cuales podrán ser contratados en los puntos de venta autorizados por **"EL PROVEEDOR"** y podrá incluir (en caso del usuario lo requiera) servicios adicionales cuya prestación será aquella tarifa o tarifas registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones,

CONTRATO

El servicio se regirá por el clausulado del contrato, anexos y/o solicitud de servicio de trabajo que suscriban las partes, además de la legislación aplicable. En cada contrato el usuario deberá seleccionar el paquete contratado, la vigencia, la forma de pago y la contraprestación por dicho paquete. Las gestiones inherentes al contrato de servicios podrán ser realizadas a través de un tercero que sea representante del usuario titular, siempre y cuando se presente carta poder original, indicando la voluntad del interesado para que lo representen para realizar el trámite correspondiente. Si se trata de una persona moral, quien contrate el servicio deberá acreditar ser representante o apoderado mediante copia de la escritura constitutiva y/o poder otorgado ante fedatario público y presentar identificación oficial del representante legal. La contratación se realizará presencialmente. El usuario tendrá la opción de solicitar ejemplar del contrato de adhesión enviado a su correo electrónico, previamente enviando los documentos que se indican.

DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN

Para activar el servicio, **"EL PROVEEDOR"** solicitará del usuario, los siguientes documentos para la contratación por parte de personas físicas:

a. Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.

b. Comprobante de domicilio.

c. En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.

Los documentos solicitados por **"EL PROVEEDOR"** para la contratación por parte de personas morales:

a. Acta constitutiva,

b. Identificación oficial y poder del representante legal (facultades para actos de administración y pleitos y cobranzas);

c. Comprobante de domicilio de la empresa;

d. Cédula fiscal;

e. En caso de pago domiciliado se requiere tarjeta de crédito.

El usuario podrá hacer llegar estos datos a **"EL PROVEEDOR"** por medio de un correo electrónico y en formato PDF.

PAQUETE DE TIEMPO Y/O DATOS

De conformidad con los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones, en armonía con la legislación aplicable, el cliente podrá consultar en la siguiente liga **http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.** la inscripción de las tarifas correspondientes, en la que se proporciona cada plan o paquete tarifario que se ofrece.

Las ofertas, promociones o similares estarán registrados ante el IFT así como en la página web *www.sfon.mx* del cliente.

CONDICIONES DEL SERVICIO

El Servicio por paquete de datos cuenta con un umbral de navegación, es decir, una vez que se alcance el límite de descarga del plan seleccionado, la velocidad se verá detenida. La conexión inalámbrica a través del equipo Wifi permite que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el usuario se encuentre del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de Wifi cercanas. Al utilizar la modalidad Wifi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, árboles y cerros. La información que circula en Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por leyes de derechos de autor, por lo que el usuario será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio. **"EL PROVEEDOR"** no es, ni será responsable directo o indirecto, de las acciones administrativas, técnicas o regulatorias que terceros apliquen en sus redes para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros; dado que Internet es un servicio público de carácter internacional.

"EL PROVEEDOR" no será responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio, por lo que el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad del Suscriptor.

Es responsabilidad del usuario aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet, por lo que **"EL PROVEEDOR"** no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al usuario por el uso que le dé al Servicio. **"EL PROVEEDOR"** no se hará responsable de:

a. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a Internet.
b. La confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
c. Las interrupciones de acceso al Servicio, fallas de los Dispositivos, en el software del usuario o en el Módem, imputables al usuario.
d. La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el usuario.
e. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso de que el usuario no mantenga en sus Dispositivos el software que le suministre **"EL PROVEEDOR"** como complementos o Add-ons que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.
f. **"EL PROVEEDOR"** podrá modificar la oferta comercial previo aviso al usuario, sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato de usuario o de adhesión.

DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS

La prestación de los Servicios se encuentra sujeta a disponibilidad de cobertura. Se considerarán como puntos de presencia de la Red de los concesionarios las ciudades en las que se cuente con la infraestructura de telecomunicaciones necesaria para proporcionar los Servicios.

FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

Los pagos del Servicio deberán ser realizados por el usuario con base en los medios que le dé a conocer **"EL PROVEEDOR"** en el Contrato de usuario o, en su caso, en la página web *www.sfon.mx*, **"EL PROVEEDOR"** factura sus servicios y el usuario deberá enviar correo electrónico a *facturas@sfo.mx* y proporcionar los datos indicados en este Código de Prácticas Comerciales, así como los datos fiscales para la facturación, misma que se enviará por correo electrónico junto con el recibo y/o estado de cuenta respectivo.

Por la prestación del Servicio, el usuario pagará la contraprestación publicada según el plan o paquete seleccionado por el usuario; dicha contraprestación incluye:

(i) el paquete de datos seleccionado por el Suscriptor;

(ii) los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes;

(iii) costos de instalación, reubicación, visitas infructuosas imputables a clientes;

(iv) reparación o indemnización por daño de equipo imputable a Cliente que sea propiedad de **"EL PROVEEDOR"**; y

(v) penalidades e intereses por morosidad en pago. Los paquetes de datos y los precios por paquete podrán ser consultados en la Página Web de *www.sfon.mx* a través del CAT o directamente en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES

El pago del Servicio siempre se hará por mensualidad anticipada; no se admitirán pagos parciales. En los casos en que resulte aplicable, cada ciclo de facturación considerará un mes de Servicio y comenzará el día de la instalación del Servicio. Si después del corte de facturación, a las 00:00 hrs. el

usuario no ha realizado el pago, se suspenderá el Servicio (uso de datos) hasta que se registre el pago.

"EL PROVEEDOR", podrá modificar las condiciones de cada Paquete, pero no afectará a los contratos que se encuentren vigentes. Para contrataciones subsecuentes podrá agregar o eliminar los términos existentes, previo registro ante las Autoridades y notificando al usuario en los términos estipulados en el Contrato de adhesión. El usuario deberá pagar la contraprestación independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura del Servicio.

EQUIPOS DEL USUARIO

Para que el Servicio pueda ser recibido por el usuario, deberá contar con dispositivos funcionales que detecten y se conecten adquirido por el Usuario.

ACTIVACIÓN DEL SERVICIO

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la aceptación de los términos y condiciones y puesta en marcha del servicio mediante orden de servicio y acta de comisión, y se hará con base en el Paquete de tiempo o datos contratado. La activación del/los equipo(s) marca el inicio de la prestación del Servicio y del ciclo de facturación correspondiente.

CALIDAD DEL SERVICIO

"EL PROVEEDOR", atenderá toda solicitud de Servicio dentro de la Cobertura Garantizada a partir de la activación del servicio. Tanto vía telefónica, a través del CAT, como en la página web de *www.sfon.mx*, se podrán consultar:

(1) las condiciones del Servicio,

(2) parámetros mínimos de calidad –únicamente vía telefónica o a través del CAT,

(3) mapas de cobertura,

(4) información de tarifas y facturación,

(5) el Contrato de Suscriptor,

(6) la carta de derechos mínimos de los usuarios,

(7) Aviso de Privacidad, derechos ARCO, entre otra información sobre el Servicio. **"EL PROVEEDOR"**, se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en el Título de Autorización y/o los parámetros de calidad que, en su caso, determine el IFT.

IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN

Si al momento de la instalación se determina la "imposibilidad técnica", el Contrato de usuario quedará cancelado y **"EL PROVEEDOR"** reembolsará el importe pagado por dicho rubro, y quedando establecida esa imposibilidad técnica en la Orden de Servicio que presentará el o los técnicos al momento de la instalación.

Para solicitar y para que proceda cualquier reembolso de las contraprestaciones pagadas en caso de imposibilidad técnica de instalación, el Suscriptor deberá acreditar el pago realizado a **"EL PROVEEDOR"**. El reembolso se llevará acabo de la misma manera en que éste fue pagado.

CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

"EL PROVEEDOR" podrá prestar servicios adicionales previa autorización o aviso del IFT según sea el caso. **"EL PROVEEDOR"** dará a conocer, en su establecimiento, el (los) Servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y características mínimas de los equipos terminales del usuario y alcance de los Servicios.

CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS

El usuario podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier Paquete de tiempo o datos en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de adhesión.

FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

El usuario deberá avisar a **"EL PROVEEDOR"**, sobre cualquier falla o interrupción en el Servicio preferentemente a través del número telefónico del CAT; pudiéndolo hacer también por cualquiera de los medios establecidos en el Contrato de adhesión. Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio por parte del usuario se presumirá que el Servicio no presenta problema alguno, por lo que continuará la obligación de pago de la contraprestación correspondiente.

Las siguientes fallas/interrupciones en el Servicio no son responsabilidad de **"EL PROVEEDOR"**:

a) Daño en el/los Equipo(s) del usuario y/o por cualquier otra falla atribuible al usuario.

b) Por falta de pago. Si el usuario deja de pagar la contraprestación **"EL PROVEEDOR"** podrá suspender el Servicio.

c) Por alguna otra causa no imputable a **"EL PROVEEDOR"** como: movimientos armados, desastres naturales, huelgas, movilizaciones sociales, actos de violencia, expropiación, toma de instalaciones de la empresa, nuevas disposiciones legales, fallas de origen satelital, malas condiciones atmosféricas, por fallas de voltaje en el hogar del usuario, entre otras causas que se han señalado de manera enunciativa más no limitativa.

d) Fallas o interrupciones del Servicio por caso fortuito a fuerza mayor.

e) Fallas por causas naturales.

f) Condiciones atmosféricas adversas.

g) Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema.

h) Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el IFT.

i) Por modificaciones a las condiciones del Título de **"EL PROVEEDOR"**.

j) Por falla en la red global de internet o en algún dominio. Si por causas directamente imputables a **"EL PROVEEDOR"**, el Servicio no se presta o proporciona, o no se suministra en la forma y términos

convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, el usuario tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a los datos o las horas o días que no recibió el Servicio por causas directamente imputables a **"EL PROVEEDOR"** y, como bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del Servicio contratado por usuario. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio del usuario si la interrupción del Servicio excede de setenta y dos (72) horas consecutivas. Las bonificaciones, una vez que procedan, se llevarán a cabo conforme al procedimiento establecido en el Contrato de adhesión.

ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

El usuario deberá comunicar a **"EL PROVEEDOR"** las fallas o interrupciones del Servicio dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se presente la falla o el mal funcionamiento del mismo. Para la atención de consultas, reclamaciones, reparaciones de fallas y/o quejas, **"EL PROVEEDOR"** contará, de manera gratuita, con el servicio de asistencia llamando desde cualquier línea fija o móvil al **"EL PROVEEDOR"**. Estos medios de atención estarán disponibles 7 días las 24 horas los 365 días del año. Los puntos de contacto pueden ser adicionados y/o modificados por **"EL PROVEEDOR"** y se dará aviso al SUSCRIPTOR a través del portal **"EL PROVEEDOR"** o cualquier otro medio, presente o futuro, que **"EL PROVEEDOR"**, informe y ponga a disposición del usuario. Las quejas y/o reportes de fallas telefónicas deberán ser respondidas inmediatamente por **"EL PROVEEDOR"**, y en el caso de reportes por vías alternativas como correo electrónico, la respuesta no deberá exceder del plazo de 24 horas siguientes al en que el usuario las haga saber por los medios indicados en el párrafo precedente. De toda queja y/o aclaración se levantará un folio para seguimiento. Cuando la aclaración, queja o falla sea resuelta **"EL PROVEEDOR"**, deberá enviar un aviso al usuario informando el cierre del folio que dio origen a la gestión.

Siempre y cuando por causas imputables a **"EL PROVEEDOR"**, no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos y después de las 24 horas, éste dejará de cobrar al usuario la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar.

A partir de que **"EL PROVEEDOR"**, reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de internet se procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A QUEJAS POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

Cuando EL CLIENTE detecte algún problema con su servicio de internet; ya sea interferencia, no pueda enlazarse, no descargue información, etc., debe verificar cualquiera de las siguientes situaciones que pueden estar afectando su correcto funcionamiento:

- El buen estado del cableado de su línea (no cortado o deteriorado).
- La conexión del aparato.
- Si tiene uno o más routers conectados, revisar si en todos se presenta la falla o en uno en especial, puede ser que el aparato tenga algún desperfecto y requiera reemplazo

Es importante que EL CLIENTE no presente adeudos, ya que esto es una razón de suspensión total del servicio.

Si EL CLIENTE continúa con problemas en el servicio de internet deberá reportar la falla, es muy sencillo, siga estos pasos:

1. Comunique el problema por medio del CAT o en cualquier otro medio autorizado en su contrato o en este código de prácticas.
2. Para proporcionar el servicio, el Asesor telefónico solicitará al cliente algunos de los siguientes datos:
   - Número de contrato.
   - Nombre del Cliente y/o del titular de la línea.
   - Servicio contratado
   - Número de teléfono donde se le pueda contactar, en caso que sea distinto al establecido en su contrato.
   - Una vez verificada la vigencia se procederá a proporcionar el servicio de asistencia.
3. **"EL PROVEEDOR"** tomará un registro personalizado de su problemática, individualizando al cliente dándole un número de reporte y procederá a identificar el problema concreto con ayuda de la descripción que haga el mismo cliente.
4. **"EL PROVEEDOR"** cotejará con su sistema de monitoreo la problemática que refiere el cliente y le informará en el acto si la falla es atribuible a **"EL PROVEEDOR"**, por lo cual le informará al CLIENTE la causa en específico y el momento en que se reestablecerá el servicio, en los términos y condiciones que indica este documento y su respectivo contrato de prestación de servicios.
5. Para el caso de presentarse algún corte de fibra, línea cableada o suministro eléctrico por causa no imputable a **"EL PROVEEDOR"**, ésta comunicará al cliente en específico el problema y le informará el momento en que se reestablecerá el servicio, bajo los términos y condiciones de este código y su contrato de prestación de servicios.
6. EL CLIENTE con su número de reporte, podrá llamar dentro de las doce horas siguientes al reporte de su falla, para saber el estatus de su petición.

RECOMENDACIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Cuando el cliente solicite asistencia, procurará seguir las siguientes instrucciones:

1. Estará cerca de su módem, ya que nuestros técnicos le harán preguntas que le ayudarán a identificar la falla.
2. Tratará de definir claramente su consulta, esto ayudará a que el técnico le pueda auxiliar fácilmente.
3. En el caso de que el Cliente desee solicitar la asistencia en sitio de un técnico en su domicilio, el Cliente deberá solicitarlo en el canal mencionado en el presente código, por lo que no hay contrataciones ni pagos directos del SERVICIO en sitio a los técnicos.

4. El técnico informará y cotizará la propuesta de solución al cliente, que, en caso de requerir de algún equipo para mejorar la conectividad en el domicilio, sólo realizará si el cliente acepta la compra y dicho trabajo será previa información, autorización con la firma del diagnóstico de revisión en sitio, cotización y pago del cliente. Así mismo se establece que cualquier trabajo en sitio tiene una garantía de 90 días naturales a partir de la firma del documento de aceptación.

CALENDARIZACIÓN DEL SERVICIO A DOMICILIO.

Cuando el problema o falla subsista después de 12 horas continuas y se detecte que la causa sea presuntamente imputable a **"EL PROVEEDOR"** el CLIENTE podrá solicitar se agende un servicio técnico a domicilio.

1. El proceso para agendar estará disponible las 24 horas del día.
2. El servicio se solicitará llamando al CAT de **"EL PROVEEDOR"**.
3. El servicio está disponible sólo en las ciudades detalladas en *www.sfon.mx* y sus áreas conurbadas.
4. El horario de ejecución de la visita es de lunes a sábados de 09:00 a 17:30 horas.
5. Se atenderá la solicitud del cliente en la fecha y horario que requiera (dentro del horario de ejecución), sujeto a disponibilidad de días y horarios de los técnicos, así como sujeto a los límites de distancia establecidos con anterioridad.
6. Cada servicio se deberá de realizar en un máximo de 48 horas naturales a partir de la solicitud del servicio, salvo que el cliente lo solicite en otra fecha y hora posterior.
7. El cliente podrá solicitar más de un servicio por visita aunque cada uno tendrá un costo independiente.
8. El material de cableado tiene un costo extra por cada bloque de 10 metros.
9. El técnico cotizará en sitio la cantidad de bloques de metros y solicitará la autorización del cliente para utilizarlos.

REQUISITOS PARA AGENDAR ATENCIÓN

1. El técnico, a través de una llamada, deberá confirmar: Nombre y datos completos del dueño de la línea y el contacto que estará presente o referencias de domicilio y confirmar su ubicación.
2. Para que el servicio se realice con éxito, el técnico y cliente deben ubicarse en el domicilio acordado el día programado para la realización del servicio. Si el cliente no se encuentra en el sitio acordado a la hora y fecha establecidos, el técnico dejará un comprobante de asistencia en el domicilio y comprobará a **"EL PROVEEDOR"** la asistencia con una foto digital del lugar la cual se archivará en el reporte.
3. Toda visita en la que no se haya podido realizar el servicio por causas imputables al cliente (ausencia) tendrá un costo para el cliente y se deberá cargar a su recibo.
4. El día programado de la visita:
    a. El cliente o el contacto señalado en el reporte deberá de estar presente en el momento de que el técnico llegue al domicilio.
    b. El cliente deberá de considerar que los servicios podrán tener una duración máxima de 180 minutos. por lo que, si el cliente no destina dicho tiempo, y el trabajo queda

incompleto, no se podrá continuar en otro momento a menos de que el cliente solicite y pague otro servicio.

c. El cliente, al término del servicio, deberá firmar la orden de servicio manifestando la aceptación de término de trabajo y la satisfacción del mismo. Si fuera el caso, el cliente también deberá de autorizar la cotización correspondiente.

5. Para soporte al servicio, al ruteador (módem) o cualquier falla relacionada con la conexión a Internet, el cliente deberá contar con una conexión a internet misma que deberá estar configurada. La asistencia y soporte para la conexión se garantiza y se ofrece bajo las políticas vigentes del servicio de **"EL PROVEEDOR"**.

SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

"EL PROVEEDOR", estará facultado, de conformidad con el contrato de adhesión, para suspender al usuario la prestación del Servicio mediante notificación por correo electrónico al usuario, en caso que éste:

a. Incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el contrato de adhesión, incluyendo el pago anticipado no realizado de los servicios prestados en el mes en curso y de cualquier otro cargo amparado en dicho contrato;

b. Si utiliza el Servicio para fines ilícitos o en contravención del contrato de adhesión. La suspensión del Servicio no significa la cancelación del contrato de adhesión, por lo que el usuario deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del Contrato de adhesión hasta la terminación del referido contrato según el plan de tiempo o datos contratados.

VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN

A efectos de que el usuario final conozca la totalidad de gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión, este podrá consultarlo en el Contrato de adhesión Registrado en PROFECO el cual podrá ser consultado en la página web *www.sfon.mx*, en donde se contiene la información relacionada con penalidades y garantía contractual en caso de que aplique, asimismo se informa en qué casos y cuando procede el cobro de intereses, así como demás gastos relacionados con la terminación del contrato.

El usuario podrá dar por terminado el contrato de adhesión, en cualquier momento, siguiendo los siguientes pasos:

a. Solicitud expresa del Suscriptor del Servicio mediante aviso por escrito a **"EL PROVEEDOR"**, en el domicilio señalado en el contrato de adhesión o mediante el correo electrónico: **"EL PROVEEDOR"**, o por el mismo medio a través del cual contrató el Servicio.

b. Estar al corriente en los pagos del Servicio.

c. La cancelación del Servicio no exime al usuario del pago de los adeudos en los que hubiera incurrido durante la prestación del mismo.

CONFIDENCIALIDAD

Por lo que hace a la información personal del usuario, **"EL PROVEEDOR"**, acepta y reconoce expresamente que los datos personales de éste serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y el Aviso de Privacidad de **"EL PROVEEDOR"**.

Así, toda la información y datos personales que **"EL PROVEEDOR"**, recabe para la prestación del Servicio se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información mediante una orden debidamente fundada y motivada.

CATÁLOGO DE TRÁMITES

"EL PROVEEDOR" pondrá a disposición de los clientes un catálogo de trámites los cuáles cuya información podrá ser consultada en la página web *www.sfon.mx*.

CUMPLIMIENTO

En términos de las obligaciones impuestas a concesionarios y autorizados la información prevista en el presente código de prácticas comerciales podrá ser consultada en la página web *www.sfon.mx.*

Así mismo, en relación a LOS LINEAMIENTOS DE INFORMACIÓN DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO FIJO el COMERCIALIZADOR cumple con dichas obligaciones, los cuales pueden ser consultados en https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020 y en la página web *www.sfon.mx*.