

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Contenido

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE COMERCIALIZAN.....	1
Contratación del servicio	2
Instalación del servicio y equipo terminal.....	2
Imposibilidad en la instalación	3
FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA.....	3
Descuentos y bonificaciones.....	4
NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD	5
CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES.....	6
SISTEMA DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES	7
CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO	8
POLÍTICA DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO	8

DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE SE COMERCIALIZAN

SRITELECOM S.A DE C.V en adelante “SRITELECOM” ofrece el servicio de telecomunicaciones, específicamente el servicio de acceso internet, de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en su título habilitante, a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, , a las Reglas, Disposiciones Técnicas y Normas específicas emitidas o que emita el Instituto Federal de Telecomunicaciones, Procuraduría Federal del Consumidor y autoridades competentes en la materia y de conformidad con las tarifas registradas, mismas que pueden ser consultadas en https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/.

El servicio de internet permite al cliente la posibilidad de acceder a Internet desde su domicilio de forma dinámica según la velocidad contratada. La Velocidad de Transferencia de Datos, correspondiente a la Tasa de Transmisión de Datos promedio de descarga, la cual será establecida en los términos y condiciones del servicio contratado.

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 suscriptor será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio. SRITELECOM 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, suscriptores, entre otros; dado que Internet es un servicio público de carácter internacional.

Contratación del servicio

Para atender las solicitudes de Servicios SRITELECOM, brinda una atención personalizada a los suscriptores mediante un ejecutivo de ventas o vía chat, página de internet o llamada telefónica. Se le atenderá, cotizará, llenará el formato respectivo de acuerdo con las necesidades y requerimientos expresados por el suscriptor y tramitará la contratación del servicio.

El ofrecimiento de servicios se dará de acuerdo con la capacidad técnica, cobertura geográfica y viabilidad comercial, de manera que, si el suscriptor solicita un servicio que en ese momento no está disponible, el ejecutivo de ventas comunicará al suscriptor su factibilidad y en su caso, la fecha en que se prestará dicho servicio.

Todos los servicios requieren ser solicitados al ejecutivo de ventas de o por medio de atención telefónica o cualquier canal que al efecto establezca el proveedor. Tal solicitud será analizada por el proveedor y de acuerdo a las políticas internas y a los antecedentes crediticios del cliente serán o no autorizados.

El suscriptor deberá aceptar, al solicitar cualquier servicio, que el proveedor realice un estudio crediticio para asegurarse de que el cliente puede cumplir con las obligaciones que se derivan de la prestación de los servicios.

Para activar el servicio, se solicitará del suscriptor, los siguientes documentos para la contratación por parte de personas físicas:

- a. Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
- b. Comprobante de domicilio actualizado.

Para el caso de personas morales:

- a. Acta constitutiva,
- b. Identificación oficial y poder del representante legal.
- c. Comprobante de domicilio de la empresa;
- d. Cédula fiscal.

Instalación del servicio y equipo terminal

Una vez contratado el servicio, los costos y tiempos de instalación, en caso de aplicar, se podrán consultar a través de nuestro centro de atención a clientes, página web, contrato de adhesión, o mediante la asesoría por parte de alguno de nuestros ejecutivos de ventas.

El equipo terminal con que se recibirá el servicio será propio del cliente, o se entregará en comodato o compraventa, de conformidad con los términos y condiciones del contrato de adhesión.

Imposibilidad en la instalación

Si al momento de la instalación se determina la “imposibilidad técnica”, el Contrato del suscriptor 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 SRITELECOM. El reembolso se llevará acabo de la misma manera en que éste fue pagado.

FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN, TASACIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA

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.

El suscriptor estará obligado al pago de todos los cargos que aplique el proveedor por los servicios contratados y/o utilizados. Todos los pagos estipulados se harán en pesos mexicanos. A todos los suscriptores clasificados en una misma categoría, programa o promoción se les aplicará la tarifa bajo las mismas condiciones.

Los pagos del Servicio deberán ser realizados por el suscriptor con base en los medios que le dé a conocer el proveedor en el Contrato de suscriptor o, en su caso, en la página web.

El suscriptor deberá enviar un correo electrónico con sus datos fiscales para la facturación, misma que se enviará por correo electrónico junto con el recibo y/o estado de cuenta respectivo.

Para efectos de facturación, el SUSCRIPTOR reconoce y acepta que el sistema informático de facturación que tiene implantado el proveedor, mismo que cuenta con un procedimiento automático de contabilización de los servicios. La no recepción de la factura correspondiente no exime al suscriptor de la obligación de pago.

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, el proveedor no recibe el pago correspondientes

tendrá total facultad de suspender el servicio, y los gastos de reconexión correrán por cuenta del suscriptor, en caso de que apliquen de conformidad con los términos y condiciones del contrato de adhesión y las tarifas registradas.

La forma de pago para cubrir las cantidades amparadas en cada factura, por el uso de los paquetes o servicios contratados, y en su caso, por las cantidades a que se refiere el punto precedente, será la establecida en el contrato y tarifas correspondiente, que podrá ser cualquiera de las que a continuación se mencionan, o aquella otra que el proveedor determine;

- Pago en establecimientos autorizados por SRITELECOM. - El suscriptor se obliga a realizar sus pagos mensuales a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO en cualquiera de los establecimientos señalados en el estado de cuenta.
- Cargo Automático a Tarjeta. - El suscriptor podrá pagar mediante cargos automáticos a la cuenta de la que hace uso mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o de servicios (en lo sucesivo denominadas como "TARJETA"). En este caso, la fecha efectiva de pago será aquella en la cual SRITELECOM, a través del emisor de la TARJETA, logre de manera efectiva realizar el cargo por las cantidades correspondientes del PERIODO DE FACTURACIÓN de que se trate.
- Pago en banco y/o transferencia electrónica. - El suscriptor se obliga a realizar los pagos mensuales en el banco y/o mediante transferencia bancaria en la cuenta que el proveedor le indique en el estado de cuenta a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO.

El proveedor o el suscriptor, siempre y cuando este último reúna los requisitos de la Forma de Pago, podrán sustituir en cualquier tiempo la forma de pago originalmente establecida, por cualquiera de las opciones de pago contenidos en el presente Código o por aquellos otros que introduzca el proveedor en un futuro.

Descuentos y bonificaciones

El PROVEEDOR deberá bonificar y compensar al SUSCRIPTOR en los siguientes casos:

1. Cuando por causas atribuibles al PROVEEDOR no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o implícitos o información desplegada en la publicidad del proveedor, así como con los índices y parámetros de calidad contratados o establecidos por el IFT, éste debe de compensar al SUSCRIPTOR la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que se dejó de prestar y como bonificación al menos el 20% del monto del periodo de afectación de la prestación del servicio.
2. Cuando la interrupción del servicio sea por casos fortuitos o de fuerza mayor, si la misma dura más de 48 horas consecutivas siguientes al reporte que realice el SUSCRIPTOR, el PROVEEDOR hará la compensación por la parte proporcional del

periodo en que se dejó de prestar el servicio contratado, la cual se verá reflejada en el siguiente recibo y/o factura. Además, el PROVEEDOR deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo de afectación.

3. Cuando se interrumpa el servicio por alguna causa previsible que repercuta de manera generalizada o significativa en la prestación del servicio, la misma no podrá afectar el servicio por más de 24 horas consecutivas; el PROVEEDOR dejará de cobrar al SUScriptor la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar, y deberá bonificar por lo menos el 20% del monto del periodo que se afectó.

4. Cuando el PROVEEDOR realice cargos indebidos, deberá bonificar el 20% sobre el monto del cargo realizado indebidamente.

NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD

SRITELECOM 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 suscriptor 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 suscriptores de Internet, por lo que el proveedor no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al suscriptor por el uso que le dé al servicio.

Las siguientes fallas/interrupciones en el Servicio no son responsabilidad de **SRITELECOM**:

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

b) Por falta de pago. Si el suscriptor deja de pagar la contraprestación el proveedor podrá suspender el Servicio.

c) Por alguna otra causa no imputable al 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 suscriptor, 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 SRITELECOM S.A DE C.V.
- j) Por falla en la red global de internet o en algún dominio. Si por causas directamente imputables al 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 suscriptor 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 al 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 suscriptor. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio del suscriptor 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.

CANALES DE ATENCIÓN A CLIENTES

El área de contacto para que los suscriptores o clientes potenciales puedan recibir atención de acuerdo a sus necesidades y requerimientos, los ejecutivos de atención a clientes proporcionarán un trato amable y de servicio al público en general.

Los canales de atención serán a través del Centro de Atención a Clientes en adelante (CAT), redes sociales, así como la atención personalizada a través de vía telefónica o WhatsApp, mediante lo siguiente:

CANAL DE ATENCIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Centro de Atención a clientes ubicado en Blvd a villas 2766, Col Villas de Irapuato, Irapuato Gto. CP 36670.	Lunes a viernes de 8:00 a 17:30. Sábados de 8:00 a 13:30.
Llamada telefónica: 4621045277.	Disponible 24 horas del día.
WhatsApp: 4622351504	Disponible 24 horas del día.
Correo electrónico: asistente@sritelecom.com.mx	Disponible 24 horas del día.
Redes sociales: SriTelecom Irapuato	Disponible 24 horas del día.

SISTEMA DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

Los procedimientos y soluciones que ofrece el proveedor para las aclaraciones, quejas o reparaciones serán las siguientes:

ATENCIÓN SOLICITADA	PROCEDIMIENTO
Aclaraciones	• Por medio de un ejecutivo: El suscriptor deberá acudir al CAT del proveedor, en días y horarios hábiles, indicando los datos que identifiquen su servicio/contrato, o en caso de no ser un suscriptor los datos generales del solicitante e indicar el caso o situación que requiere sea aclarado. • Correo electrónico: El suscriptor deberá solicitar mediante correo electrónico el esclarecimiento de la situación que considere el suscriptor que no sea correcta o se encuentre incompleta.
Quejas	La queja o sugerencia deberá realizarse por escrito, ya sea física en el Centro de Atención a Clientes o vía correo electrónico a la dirección asistente@sritelecom.com.mx. O bien vía llamada telefónica al número de teléfono 4621045277. Dependiendo de la queja se dará atención inmediata en un plazo de 1 a 15 días hábiles. Indicando un folio para el seguimiento a su solicitud.
Reportes por fallas y/o reparaciones.	El suscriptor deberá notificar al proveedor inmediatamente o a más tardar dentro del plazo de 24 horas al incidente, por fallas o las reparaciones necesarias, lo cual será reportado vía llamada telefónica o directamente en el centro de atención a clientes, en cuyo caso la atención será inmediata, o bien vía correo electrónico donde la respuesta no deberá exceder el plazo de 24 horas. De todo reporte se levantará un folio para el seguimiento y se dará respuesta en un plazo máximo de 72 horas una vez recibido el reporte. El horario de atención técnica será de Lunes a viernes de 8:00 a 17:30 Y Sábados de 8:00 a 13:30.

Los canales de atención estarán en funcionamiento las veinticuatro horas del día, los trescientos sesenta y cinco días del año, sin perjuicio de otros medios de atención a clientes.

CAMBIO DE PAQUETE O SERVICIO

Se entiende por cambio de servicios la contratación de nuevos paquetes o servicios, o simplemente el cambio de las características de los paquetes o servicios originalmente contratados por el cliente.

Los cambios a los paquetes o servicios que el cliente requiera deberán ser solicitados al proveedor por medio del centro de atención a clientes o por un ejecutivo o vía correo electrónico.

SRITELECOM S.A DE C.V. revisará la solicitud del cliente, en caso de que estos cambios procedan, de acuerdo a la disponibilidad de los servicios, cobertura y políticas del proveedor, serán realizados dentro de un plazo no mayor a 30 días hábiles.

En cuyo caso, se emitirá un nuevo contrato, dando por terminado el existente, o a elección del proveedor un adendum al contrato, adicionalmente se entregarán las facturas del servicio o paquete modificado.

En caso de no aprobarse, el cliente será notificado dentro de un plazo no mayor a 15 días hábiles. Para el caso de que el proveedor no tenga disponibles los servicios o paquetes solicitados, pero tenga planeado el ofrecerlos en un futuro, indicará al cliente dentro del mismo plazo, la fecha a partir de la cual se le podrá brindar dicho servicio.

POLÍTICA DE CANCELACIÓN DEL SERVICIO

El suscriptor 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 SRITELECOM, en el domicilio señalado en el contrato de adhesión o mediante el correo electrónico: asistente@sritelecom.com.mx, 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 suscriptor del pago de los adeudos en los que hubiera incurrido durante la prestación del mismo.

El servicio no tendrá costo extra, sin que implique que se exime al suscriptor de liquidar los adeudos acumulados.

El suscriptor no recibirá trato discriminatorio respecto de otros usuarios que soliciten otro tipo de servicios.