



CÓDIGO DE PRÁCTICAS

COMERCIALES

FELICIANO ANTONIO VIEYRA ESQUIVEL
PERSONA FISICA AUTORIZADA POR IFT



INDICE.

- 1.- GENERALIDADES.**
- 2.- DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS.**
- 3.- CONTRATACION.**
- 4.- REQUISITOS.**
- 5.- METODO DE COBRO.**
- 6.- CALIDAD DEL SERVICIO.**
- 7.- ATENCION AL USUARIO.**
- 8.- TIEMPOS DE RESPUESTA.**
- 9.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS**



1.- GENERALIDADES.

El **Código de Prácticas Comerciales** tiene como objetivo regular las relaciones con cada uno de nuestros usuarios y estará a disposición del público para su consulta en nuestra página Web y en nuestra oficina comercial.

El mismo servirá de guía, tanto a los usuarios como a nuestro personal, respecto a aclaraciones, definición de servicios, disputa o queja relacionada con los servicios ofertados de telecomunicaciones.



2.- DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS.

INTERNET

Es una red de computadoras que se encuentran interconectadas a nivel mundial, compartiendo información bidireccional,

mediante la cual, un usuario puede acceder a cualquier tipo de información que requiera , en tiempo real.

El cliente residencial y empresarial, puede contratar en su domicilio cualquier velocidad ofertada, pagando una mensualidad por el servicio, y puede conectar las computadoras o dispositivos con que cuente, sin tener límite de conexiones.



PAQUETE 1

Servicio de conexión a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 3 Mbps y de subida hasta 2 Mbps.

PAQUETE 2

Servicio de conexión a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 6 Mbps y de subida hasta 4 Mbps

PAQUETE 3

Servicio de conexión a la red de internet con velocidades de bajada de hasta 9 Mbps y de subida hasta 6 Mbps



3.- CONTRATACION.

El cliente cuenta con dos modalidades para la contratación del servicio que se describen a continuación:

MODALIDAD 1

El usuario adquiere todos los equipos necesarios para la activación del servicio de internet al precio vigente, así como también cubre los gastos de instalación de los mismos, los cuales al término del periodo del contrato al ser propiedad del usuario podrá conservarlos.

Los materiales considerados para la instalación son:

- * 1 Transreceptor inalámbrico para exterior 5 Ghz.
- * 30 mts de cable utp.
- * 4 conectores RJ45.
- * 10 grapas para cable utp.
- * 1 módem inalámbrico.



MODALIDAD 2

El usuario no tiene que realizar la adquisición de ningún equipo para contar con el servicio de internet, ya que el equipo necesario para la prestación del servicio es proporcionado por la empresa y ofrece al suscriptor en comodato. De tal manera que solamente cubrirá los gastos de instalación al precio vigente y al término del plazo del contrato el cliente deberá regresar los equipos al proveedor del servicio y en buen estado de operación.

Los materiales considerados para la instalación son:

- * 1 Transreceptor inalámbrico para exterior 5 Ghz.
- * 30 mts de cable utp.
- * 4 conectores RJ45.
- * 10 grapas para cable utp.
- * 1 módem inalámbrico.

En ambos casos es responsabilidad del usuario hacer un buen uso de los equipos, con el fin de que el servicio funcione de manera óptima y evitar cualquier desperfecto.



4.- REQUISITOS.

Para la contratación e instalación del servicio se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

- * Copia de credencial de elector
- * Firma del contrato indicando el tipo de servicio contratado y vigencia.
- * Pago de los gastos de instalación. (De acuerdo a la modalidad contratada)
- * Firma del pagaré que ampara la asignación de los equipos. (En caso de que estos queden en comodato).

El contrato es el acuerdo escrito entre el prestador de servicios y el usuario, en el cual se establecen los términos y condiciones de prestación de los mismos, así como los derechos y obligaciones que adquieren ambas partes.



El pagaré contiene la obligación de pago por una cantidad expresa, la cual ha de hacerse efectiva a tiempo determinado. Este pagaré será suscrito por el usuario a favor del prestador de servicios y podrá hacerse efectivo en caso de la terminación de los contratos, sin que se lograra la devolución de los equipos dados en comodato con el desgaste natural de los mismos, en buen estado y en funcionamiento.

Los datos personales del usuario que sean recabados para los procesos administrativos serán tratados en los términos del Aviso de Privacidad que puede ser consultado directamente en la página de internet “www.intersolutions.com.mx”.



5.- METODO DE COBRO.

El usuario deberá realizar los pagos mensuales, por concepto de la prestación del servicio de internet, de conformidad con los siguientes criterios:

- * El pago se deberá realizar durante los primeros días del mes, hasta la fecha límite de pago.
- * Los cortes del servicio se efectúan al día posterior de la fecha límite de pago.
- * El pago que realiza el usuario contempla el mes corriente.
- * El pago se realizará en nuestras oficinas en efectivo o con transferencia electrónica.

Al momento de contratar el servicio, se le asignara al usuario un ciclo de facturación mensual que, en algunos casos, puede resultar cercana a la fecha de contratación. A partir de ésta, los cortes y pagos se llevan a cabo de forma mensual los mismos días, se muestra un ejemplo:



21 de Junio Último día de cada mes 1 de Julio

De esta manera en la primer factura se cobrará la parte proporcional del cargo fijo mensual correspondiente al plan contratado por los días que se obtuvo el servicio. También aparecerá el cobro completo del cargo mensual correspondiente al mes corriente ya que los planes se pagan por adelantado.

Suspension del servicio.

El prestador podrá suspender el servicio, sin responsabilidad y/o pena alguna de su parte en los siguientes casos:

- * Cuando el usuario no liquide cualquiera de los adeudos antes de la fecha límite de pago y/o no esté al corriente en el pago del servicio.
- * Por hacer uso indebido o ilícito del servicio prestado y pactados en el contrato.
- * Por el uso indebido del Equipo de Acceso y/o instalar equipo y/o accesorios que puedan dañar al equipo que se tiene en comodato.



6.- CALIDAD DEL SERVICIO.

El prestador de servicios lleva acabo de manera continua acciones para la actualización de equipos y mejora en su infraestructura a fin de proporcionar una óptima calidad de servicio, por lo cual durante el tiempo de vigencia y a lo estipulado en el contrato, se compromete a ofrecer el servicio las 24 horas del día, los 365 días del año, dentro de la cobertura dispuesta y con estricto apego a la ley, así también conforme a las tarifas registradas ante la autoridad competente.

Aun así, existen factores que pueden afectar la calidad del servicio de acceso a internet tales como:

* **La ubicación del usuario en interiores.**- Dependiendo de la ubicación del punto de acceso existen obstrucciones en el domicilio del cliente que pueden interferir en la distribución de manera óptima de la señal.



- * **Características técnicas de equipo del cliente:** Su configuración, programas instalados, cantidad de aplicaciones, servicios en ejecución o algún tipo de virus, malware o programa que interfiera en el correcto funcionamiento del dispositivo.

- * **Interferencias generadas por terceros:** Tales como fenómenos naturales, lluvias torrenciales, bloqueadores de señal y/o actos vandálicos.

- * **Características propias del internet:** Tales como las que ofrece cada servicio, aplicación y/o contenido en internet, disponibilidad de rutas de acceso desde el usuario, hasta el servidor de destino, así como las propias de cada servicio de las cuales el prestador de servicios no tiene control (capacidades de los servidores del proveedor de contenidos, etc).



7.- ATENCION AL USUARIO.

Para la atención de quejas y/o sugerencias, el usuario puede acudir a nuestras oficinas, en horario de atención y días hábiles (no festivos) donde se le dará la atención y seguimiento a su caso particular en los tiempos y disposiciones contemplados.

También podrá comunicarse por teléfono y correo electrónico para la atención de sus quejas y/o sugerencias sobre el servicio contratado.

Una vez que se determina la petición o queja del usuario, se turnara al área correspondiente para la debida atención. Para esto el usuario deberá estar al corriente de sus pagos y no tener adeudo alguno.

Los horarios de oficina son:

*** Lunes a viernes: 9:00 am a 6:00 pm**



8.- TIEMPOS DE RESPUESTA.

Los plazos máximos para la atención al cliente de quejas y/o sugerencias referente al servicio de internet es de hasta 24 horas a partir de la notificación del cliente y con esto se le da seguimiento al reporte hasta que el usuario quede satisfecho y se cierre la reclamación o queja.

El prestador de servicios de acuerdo con las obligaciones establecidas en el contrato, en el presente código de prácticas comerciales y en las establecidas en las leyes, bonificará a los usuarios, la parte proporcional de la cuota correspondiente al tiempo que dure la interrupción del servicio, esto para dar cumplimiento a las leyes establecidas.



9.- SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.

Los procedimientos para los diferentes trámites administrativos solicitados por el usuario tales como: instalaciones adicionales, cambio de domicilio, cambio de ubicación del servicio en el mismo domicilio, cambio en la modalidad del servicio, cesión de derechos, (en caso de que el equipo este en comodato), es el siguiente:

- * Llenar el formato correspondiente al servicio solicitado.
- * Identificación oficial a nombre del titular.
- * Firma del contrato de servicios (en caso de cesión de derechos de equipo en comodato).

Cancelación del Servicio.

En caso de requerir la cancelación del servicio el usuario deberá acudir a nuestras oficinas para solicitar la cancelación del servicio debiendo cumplir los siguientes requisitos:



- * Estar al corriente con sus pagos.
- * Entregar el o los equipos (en caso de comodato), en buen estado con el desgaste natural de los mismos y funcionando correctamente.
- * Realizar el pago de penalización, en caso de contar con un plan forzoso.

Atentamente

LA DIRECCION

FELICIANO ANTONIO VIEYRA ESQUIVEL