

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

El presente **Código de Prácticas Comerciales** tiene como finalidad facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales que se pone a disposición de nuestros clientes para la definición de los servicios, coberturas, aplicación de políticas tarifarias, contrataciones, interrupción de servicios, cancelaciones, formas de pago y los medios de Atención a Clientes para facturación, pagos, quejas, resolución de disputas y solicitudes de servicio técnico.

## I. SERVICIOS.

**COMPUNETVEGA** está autorizado a comercializar a sus usuarios el **SERVICIO DE ACCESO A INTERNET** en distintos paquetes de servicios conforme al libro tarifario registrado y a aquello que se publique en la página web.

### Cobertura de los Servicios:

**COMPUNETVEGA** comercializará el servicio en las poblaciones donde la infraestructura de los concesionarios sea insuficiente o inexistente y que permita la prestación de los servicios objeto de la Autorización cumpliendo con la legislación aplicable y en los términos que se establecen en el Contrato de Servicios.

### Disponibilidad del Servicio.

Muchos factores afectan la velocidad de transmisión, fenómenos naturales, eventos políticos o sociales entre otros, afectan la disponibilidad de recursos de las redes de transmisión, por lo tanto, las condiciones de operación ideal pueden verse mermadas, provocando una saturación momentánea que derivará en una percepción de alentamiento del Servicio por parte del Suscriptor.

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. **COMPUNETVEGA** supervisará la prestación del servicio en horarios laborales. En caso de interrupción del servicio, el Suscriptor deberá contactar al “Centro de Atención a Clientes”, para levantar un reporte telefónico y se proceda al restablecimiento del Servicio.

Los Servicios de **COMPUNETVEGA** están sujetos a la disponibilidad de instalaciones y a la capacidad de transmisión, tanto propia como del Concesionario de quien se adquiere el servicio. Por lo anterior es importante considerar que los servicios, estarán sujetos al área de cobertura establecida en el título de concesión del Concesionario.

1. 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 Suscriptor se encuentre del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas.
2. Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, etc.
3. **COMPUNETVEGA** no se hará responsable de:
  - (i) La confiabilidad de las transmisiones, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet; ni del problema de interferencias en el espectro en ciertas horas que pudieran existir.
  - (ii) Las interrupciones de acceso al Servicio derivado de fallas de los dispositivos, en el software o Modem y que sean, imputables al Suscriptor.
  - (iii) La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Suscriptor por medio del Servicio.

- (iv) Incompatibilidad de los sistemas operativos, aplicaciones o protocolos de transmisión propios de los equipos terminales de los Usuarios Finales.

## II. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DEL SERVICIO.

**COMPUNETVEGA** no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas ajenas no imputables a **COMPUNETVEGA**, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones del concesionario, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros, fallas de red de energía eléctrica u otras redes a través de las cuales puedan cursarse el Servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, **COMPUNETVEGA** será responsable **únicamente** de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en su infraestructura competente directamente por **COMPUNETVEGA** y hasta los equipos instalados en el sitio del Suscriptor para la entrega del Servicio, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor las bonificaciones correspondientes conforme a lo que se señala en la cláusula Décima del contrato, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 48 (CUARENTA Y OCHO) horas consecutivas, así como a bonificar la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar.

COMPUNETVEGA no será responsable de las fallas del servicio, si el Suscriptor instala equipos de su propiedad ajenos a los **proporcionados/vendidos** por **COMPUNETVEGA**, fallas generadas por alguna mascota, por variaciones de energía eléctrica en casa del cliente o bien, por modificaciones a los sistemas instalados por el personal de **COMPUNETVEGA**.

El Suscriptor se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables los equipos instalados, por lo que cualquier modificación o alteración a los mismos que represente un riesgo para el otorgamiento del servicio, serán cobrados al Suscriptor tal y como marca el Contrato.

**COMPUNETVEGA**, tendrá el derecho de interrumpir los Servicios por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, o al equipo **proporcionados/vendidos** por **COMPUNETVEGA** para la prestación de los Servicios.

Cuando el Suscriptor haga uso de equipos de su propiedad y que su malfuncionamiento implique para este, la imposibilidad de acceder al servicio, **COMPUNETVEGA** no será responsable de esa interrupción y no procederá reembolso o bonificación alguna. Esto mismo ocurrirá cuando el suscriptor se encuentre suspendido por falta de pago.

El Suscriptor conviene en facilitar a **COMPUNETVEGA** el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. **COMPUNETVEGA** procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad del Suscriptor.

**COMPUNETVEGA** podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Suscriptor presente cualquier adeudo a favor de **COMPUNETVEGA** derivado de la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el Contrato correspondiente.

### III. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET, CONTENIDOS E INFORMACIÓN.

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 usuarios de Internet.

La información que circula por Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por **leyes de derechos de autor y propiedad intelectual**, por lo que el Suscriptor **será el único responsable** del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio. En este sentido **COMPUNETVEGA**

- a. No se hace responsable de las medidas legales, técnicas o comerciales que terceros apliquen para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.
- b. No se hace responsable de la calidad de la información o contenidos, integridad de las aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio.
- c. No será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Suscriptor por el uso que éste le dé al Servicio
- d. **COMPUNETVEGA** no es responsable del contenido o información personal que los usuarios compartan en Internet en sitios de comercio electrónico, redes sociales o personas ajenas a **COMPUNETVEGA**. Toda la información que los usuarios compartan en Internet será única y exclusiva responsabilidad de quien lo publica

### IV. TARIFAS

Los paquetes de servicios y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en nuestra página Web [www.compunetvega.com](http://www.compunetvega.com) y de igual manera estarán disponibles en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/)

El Libro tarifario, registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, que aplicará a los servicios que ofrecerá **COMPUNETVEGA** contiene las cantidades que los usuarios pagarán por virtud de los servicios proporcionados a los usuarios. Este podrá ser consultado en nuestra página web y de igual manera las tarifas aplicables se publicarán en nuestra página Web y de igual manera estarán disponibles en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/)

- i. **Tarifas Promocionales y Descuentos.** Eventualmente, **COMPUNETVEGA** ofrecerá precios promocionales por temporada a los suscriptores los cuales estarán debidamente registrados ante el IFT, los servicios bajo estas promociones se ofrecerán en los mismos términos y condiciones que a los suscriptores de los paquetes regulares de servicio.
- ii. **Modificación de tarifas.** **COMPUNETVEGA** está posibilitado para ajustar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, conforme a las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del IFT.

- iii. **Cargos Adicionales.** Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación de un servicio solicitado por el Suscriptor estarán establecidos en términos del registro tarifario correspondiente.

## V. CONTRATACIÓN

El Servicio se registrará por el clausulado del Contrato que suscriban las Partes el cual estará registrado ante la PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, además de la legislación aplicable.

La contratación de los Servicios puede incluir la solicitud de servicios adicionales, cambios o eliminación de Servicios que se estén prestando u órdenes de cambios administrativos a una cuenta del Suscriptor.

- Una vez suscrito el Contrato de Prestación de Servicios y realizado el pago por la suscripción al Servicio, **COMPUNETVEGA** realizará la instalación del mismo en el domicilio del Suscriptor en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles.
- La prestación de servicios adicionales como cambiar un equipo de ubicación previamente instalado, causará la aplicación de las tarifas o los cargos respectivos, dependiendo del Servicio solicitado.

**COMPUNETVEGA** no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO

### Documentos para la Contratación.

#### **Para personas físicas:**

- (i) Credencial de elector o pasaporte vigentes.
- (ii) Comprobante de domicilio de preferencia a nombre del suscriptor (Se aplicará criterio).
- (iii) La contratación se podrá llevar a cabo a través de un representante del titular, siempre y cuando se presente una carta poder original, indicando la voluntad del interesado en ser representado para realizar el trámite correspondiente

#### **Para personas morales:**

- (i) Acta constitutiva de la empresa.
- (ii) Identificación del representante legal y poder para actos de administración.
- (iii) Comprobante de domicilio de la empresa.
- (iv) Cédula de identificación fiscal.

### Instalación.

Como parte del procedimiento de Instalación del Servicio, personal técnico de **COMPUNETVEGA** acudirá al domicilio determinando el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico), para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial vigente

Una vez que el Suscriptor cuente con la Orden de Instalación correspondiente, de común acuerdo se fijará la fecha y el horario para que personal técnico proceda a la Instalación del Servicio en el domicilio indicado en la orden.

Cualquier cambio o modificación del horario, el cliente será notificado por los mismos medios.

## VI. EQUIPOS

Cuando se realiza la Instalación del Servicio, **COMPUNETVEGA** colocará en el domicilio del Suscriptor el Equipo de Acceso del Servicio. Cuando éste sea proporcionado por **COMPUNETVEGA**, se señalará la modalidad bajo la cual el Suscriptor recibe dicho Sistema, las características técnicas y de operación, especificaciones, precios, marcas y modelos de los diferentes elementos que lo integran. **COMPUNETVEGA**, proveerá, sin costo para el Suscriptor, **los trabajos** que sean necesarios para el cambio, reemplazo, calibración o sustitución del Equipo de Acceso o alguno de sus componentes cuando existan fallas inherentes a los mismo. No así, gastos de traslado hasta el domicilio.

Cuando las fallas o malfuncionamiento de alguno de los elementos del Equipo de Acceso sean imputables a los Suscriptores se aplicarán las tarifas de sustitución correspondientes que se señalan en el Libro Tarifario, o de ser el caso se le indicará el costo de la reparación correspondiente. Durante ese tiempo **COMPUNETVEGA** podrá arrendar al suscriptor y de manera temporal aquel elemento que haya sido necesario reparar.

Para el caso en que en el Paquete de Servicios contratados el Suscriptor **adquiera la propiedad** del equipo de acceso, se entregará al usuario el procedimiento de desbloqueo, de tal manera que el usuario los emplee en otras aplicaciones o con otros proveedores.

Si el consumidor es propietario de algún dispositivo funcionalmente similar a alguno de los que integran el Equipo de Acceso y desea utilizarlo para recibir el Servicio, **COMPUNETVEGA** informará si éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación del servicio, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el equipo.

En caso de que el equipo propiedad del Suscriptor no cuente con las características mínimas de funcionamiento se informará por escrito tal situación y se le ofrecerán alternativas de adquisición del equipo que sea compatible.

En el caso de que **COMPUNETVEGA** venda al Suscriptor el Equipo de Acceso o alguno de sus componentes, este deberá proveer de un periodo de garantía igual al del plazo de contratación y contará los elementos necesarios para realizar las reparaciones o cambios correspondientes cuando estos fallen dentro de dicho periodo de garantía.

**COMPUNETVEGA**, no tendrá obligación a cambiar, reparar o sustituir un equipo que haya vendido al Suscriptor cuando las fallas sean imputables e inherentes a negligencia por parte de los Suscriptores o por las malas condiciones eléctricas que éste tenga en su domicilio.

### Garantías y depósitos.

Cuando **COMPUNETVEGA** entregue al Suscriptor equipo bajo la modalidad de Comodato, solicitará un depósito o presentará un Pagare de garantía equivalente al precio de mercado de dicho equipo.

Este depósito o pagaré será devuelto al Suscriptor una vez que este devuelva el equipo al término del plazo de contratación o cuando el Suscriptor decida cancelar los servicios.

En caso de que, al término del contrato o la cancelación de los servicios, el Suscriptor no devuelva los equipos **COMPUNETVEGA** tomará la cantidad pagada como depósito para reponer en su inventario dichos equipos.

### VII. PUNTOS DE CONTACTO

Con el objeto de facilitar a nuestros usuarios los medios de contacto para la atención de fallas, contrataciones o cualquier otro asunto se ponen a su disposición los siguientes medios y establecimientos de contacto.

	Acción	Teléfono	Dirección de contacto	Horarios
1	<i>Información general del servicio, precios, plazos y oficinas</i>		<i>www.compunetvega.com</i>	<i>24/7</i>
2	<i>Reportes sobre el Servicio e instalación</i>	<i>2284092524</i>	<i>compunetvega@hotmail.com</i>	<i>Lunes a viernes de 9:00 a 14:00 Y de 15:00 a 19:00 Sábados de: 9:00 a 14:00</i>
3	<i>Seguimiento a Pagos y Cobros</i>	<i>2281773095</i>		
4	<i>Oficina de Contacto</i>	<i>2284092524 2281773095</i>	<i>Calle Fco I. Madero No. 458-B Colonia Las Vegas Localidad: Vega de Alatorre Estado: Veracruz</i>	

**\*\*Habilitado para WhatsApp**

- *Domingos y días festivos no hay servicio de oficina.*
- *Aquellas quejas, reportes de fallas o solicitudes de servicios que sean recibidas fuera de los horarios señalados en los numerales 2 a 4, se atenderán en la siguiente hora hábil después de haber sido reportado el evento.*

### VIII. PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A QUEJAS

En caso de que exista alguna falla, el Suscriptor deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico que se indica en la sección anterior y si esta fuera una falla masiva, aparecerá la información en el sitio Facebook, Estado de Whatsapp o en información directa al Suscriptor, y se le asignará un **número de seguimiento** mediante el cual, el Suscriptor podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla reportada. Así mismo la falla debe ser reportada desde el domicilio donde está instalado el equipo del suscriptor para la realización de alguna prueba vía telefónica. Si la reparación de la falla se tuviera que hacer en una torre de telecomunicaciones, y el clima fuera adverso, esta será resuelta en cuanto las condiciones climatológicas lo permitan. En el caso de falla aislada, el tiempo de respuesta comienza a contar a partir de que se realiza el reporte.

El Centro de Contacto, estará disponible para nuestros clientes en **horario laboral que indica la sección anterior**, para el seguimiento de reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al cliente del estado que guarda el servicio prestado.

El procedimiento será el siguiente:

1. El Suscriptor levantará el reporte ante el Centro de Contacto, a dicho reporte será asignado un número de seguimiento para su tramitación.
2. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
3. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio.
4. El responsable técnico informará al Centro de Contacto acerca de la reparación de la falla. Este notificará al suscriptor las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

## IX. CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que el Suscriptor requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el Servicio, deberá notificar al Centro de Contacto, con el objeto de que se verifique si en el nuevo domicilio existen las facilidades técnicas y de cobertura necesarias para la prestación del Servicio.

La notificación antes señalada deberá efectuarse con al menos **20 (veinte)** días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio. En el caso de que existan las facilidades técnicas suficientes para llevar a cabo el cambio de domicilio de entrega del Servicio, el Suscriptor deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del Servicio.

**COMPUNETVEGA** realizará los cambios necesarios para prestar el Servicio en el nuevo domicilio del Suscriptor, en un plazo máximo de **10 (diez) días naturales**, contados a partir de la fecha en la que se haya comprobado que existían las facilidades técnicas referidas.

El Servicio se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el Suscriptor, en el entendido de que dicha modalidad solo podrá ser cambiada por razones técnicas que impidan conservar la misma.

## X. RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES

El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a **COMPUNETVEGA**, mejoras al o cambio de Paquete de Servicio siempre y cuando este se encuentre al corriente en los pagos y exista la disponibilidad de red suficiente para el incremento de la capacidad o funcionalidades. El cambio de paquete podría entrar en función terminando el mes en curso.

**COMPUNETVEGA** no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO

## XI. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

### Terminación Anticipada.

En caso de cancelación anticipada al vencimiento de un Contrato, **COMPUNETVEGA** actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

### Terminación del Servicio por parte del Suscriptor

El suscriptor podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, si este no se sujetó a una vigencia forzosa, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago y comparezca a la sucursal comercial de **COMPUNETVEGA** a entregar el equipo de acceso. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados **COMPUNETVEGA**, deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

**COMPUNETVEGA** se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el contrato cuando, al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no sea factible técnicamente suministrar el servicio.

En ese último caso, **COMPUNETVEGA** no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al suscriptor cualquier cantidad pagada en forma anticipada para el suministro del Servicio. Si después de haber iniciado con la prestación del Servicio no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, **COMPUNETVEGA** aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

En el caso de prestación de servicios bajo el esquema de Contratos con plazo Forzoso, y cuando el suscriptor diera por terminado el mismo de manera anticipada, **COMPUNETVEGA** tendrá derecho a recuperar del suscriptor el remanente de los gastos de instalación en que se haya incurrido para la provisión del Servicio, cuando dichos gastos se hayan diferido en pagos a lo largo de la vigencia del plazo conforme a lo estipulado en el contrato que para tal efecto hayan suscrito las partes.

En el supuesto de que el suscriptor se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que **COMPUNETVEGA** hubiera incurrido en algún gasto de instalación, entonces **COMPUNETVEGA** devolverá al suscriptor la totalidad de las garantías en efectivo, Boucher bancarios, pagarés o algún otro medio de garantía que el suscriptor hubiera entregado.

### Suspensión de los servicios

El vencimiento de la mensualidad pagada por el suscriptor, es el día último de cada mes.

**COMPUNETVEGA** dará al cliente tres días naturales del mes próximo como prórroga para pagar el mes que recién inicia.

En el supuesto de que **COMPUNETVEGA** detecte que el Suscriptor esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme al Servicio contratado, por ejemplo, subarrendar el servicio con personas ajenas al domicilio, generar conflictos que afecten a **COMPUNETVEGA** o alguna otra situación toxica, **COMPUNETVEGA** se reservará el derecho de terminar, limitar, suspender el servicio.

No obstante, lo anterior, el Suscriptor no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a **COMPUNETVEGA** por la comisión de dichos actos.

### Reconexión del Servicio

En el supuesto suspensión del Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor, este se obliga a pagar a favor de **COMPUNETVEGA**, la Tarifa de reconexión del Servicio vigente. Respecto de la Reconexión de Servicios se llevará acabo lo siguiente:

- a. Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente el Suscriptor podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente de **COMPUNETVEGA**, la reconexión respectiva. Cabe destacar que los días que el suscriptor no haya tenido servicio por falta de pago, estos días serán cubiertos de cualquier manera a **COMPUNETVEGA**
- b. **COMPUNETVEGA** realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a 1 día hábil.