ANEXO

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES
ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ

ÍNDICE

ANEXO 1.
Presentación y descripción de los servicios ofrecidos..... 2

ANEXO 2.
Metodología de facturación y aplicación de tarifas correspondientes 3

I. Metodología de facturación..... 3

II. Reglas de aplicación de las tarifas 4

ANEXO 3. 5
Del equipo necesario para la prestación del servicio…….....

I. Procedimiento que el cliente debe seguir para la adquisición del equipo necesario para la prestación del servicio..... 5

II. Condiciones del equipo terminal en cuanto a propiedad y comercialización …… 5

III. Proceso de instalación y/o activación del equipo…..…… 6

IV. Reparaciones al equipo e instalaciones 6

V. Seguro para el cliente contra robo del equipo..... 6

ANEXO 4.
Servicios administrativos: (i) cambio de domicilo; (ii) cambio de modalidad de servicio y (iii) cancelación del servicio..... 7

ANEXO 5. Política de confidencialidad..... 9

ANEXO 6. Atención a clientes……..…….. 11

I. Procedimiento para la atención a clientes..... 12

II. Ubicación y horarios de las oficinas corporativas..... 12

I. (ANEXO 1)

INTERNET

ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ en aras de integrarse al mundo de los servicios de las telecomunicaciones proporcionará el servicio de Internet, el cual se define como aquél por medio del cual se proporciona la transferencia bidireccional de información en tiempo real, distinta de tráfico público conmutado, entre equipos terminales de usuarios, sin que dicha transferencia tenga efecto en el formato, contenido, código, protocolo o aspectos similares de la información transmitida.

En este contexto, **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** prestará el servicio en su modalidad de Empresarial, Residencial Urbano y Residencial Rural, de conformidad con las tarifas que para tales efectos se inscriban en el Registro de Concesiones a cargo del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

(ANEXO 2)

Metodología de facturación

ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ ofrece el servicio en la modalidad de prepago, es decir, el cliente tiene que pagar con anticipación para disfrutar del servicio.

ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ utiliza el siguiente esquema de facturación una vez que se de por aceptada la prestación del servicio de internet

- Si el suscriptor contrata cualquiera de los servicios durante el mes en curso, se le realizará una factura por el prorrateo de los días a disfrutar, es decir, si contrata el servicio el día 17 del mes, solo se le facturarán los 13 restantes. Si contrata después del día 25 de cada mes, se le cobra el prorrateo de los días restantes, más la mensualidad completa del mes subsiguiente.

- La factura será generada y enviada en los primeros 2 (dos) días del mes, teniendo el cliente hasta el día 10 de dicho mes para hacer el pago.

1. Si el suscriptor no realiza el pago en los días señalados en los párrafos anteriores, entrará al proceso de cobranza, en el cual se notificará telefónicamente, a través de portal captivo en su servicio y vía correo electrónico durante los siguientes 2 (dos) días naturales, posteriores a la fecha en la cual debió hacer el pago, sobre el adeudo pendiente.

   Si no se recibe el pago, se le notificará mediante un último mensaje de portal captivo que al día siguiente el servicio será suspendido. El servicio solo podrá ser reactivado al recibir el pago correspondiente. La renta del servicio seguirá corriendo a pesar de que el servicio se encuentre suspendido.

2. Si el suscriptor no efectúa el pago mensual consignado en la factura de forma puntual, se suspenderá el servicio y tendrá que pagar la cuota correspondiente de reactivación, incluida en su siguiente factura.

3. La terminación de la Prestación del Servicio de Internet por las causas mencionadas en el punto anterior, en ningún caso liberará al suscriptor de la obligación de pago, derivada de los adeudos generados en virtud de la prestación de los servicios.

El hecho que el suscriptor por alguna causa no reciba las facturas para hacer el pago mensual del (los) servicio(s), no lo exime de la obligación de pago puntual del servicio, así como de las penalizaciones y los posibles intereses moratorios que, en su caso, se llegaren a generar por falta de pago oportuno.

Reglas de aplicación de tarifas

En todo caso, las tarifas que serán aplicables a los servicios que se presten al público en general, derivadas de la concesión estarán inscritas en el Registro de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones y estarán a la vista del público en las instalaciones de **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** y en su sitio de internet www.internetgy.com

La falta de pago oportuno o el pago parcial del servicio de internet faculta a **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ,** a su discreción, a suspender el servicio o a rescindir el contrato con responsabilidad únicamente para el suscriptor, sin perjuicio del pago de penalizaciones y/o los intereses moratorios que se llegaren a generar por el retraso o falta de pago.

El suscriptor podrá pagar las mensualidades en efectivo o con tarjeta de crédito en las oficinas de **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ**, mediante transferencia bancaria o depósito bancario. En caso de que se deje de prestar el servicio de internet por más de 72 (setenta y dos) horas consecutivas e ininterrumpidas, después de haber sido reportado, **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** efectuará una bonificación en su pago mensual proporcional al tiempo que dure suspendido el o los servicios, con base en la tarifa vigente, salvo los casos en que la interrupción sea imputable al suscriptor. La bonificación aplicará aún en casos de interrupciones derivadas de caso fortuito o fuerza mayor. La bonificación se verá reflejada en la facturación del mes inmediato posterior a la interrupción en el servicio. Para cualquier bonificación o aclaración, el usuario deberá contar con su número de incidencia que sustente su reporte.

Se dará por terminado el servicio a solicitud del usuario, siempre y cuando lo solicite voluntariamente por escrito o vía telefónica al centro de atención a clientes de **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ.** El usuario podrá enviar un correo electrónico con su petición y deberá solicitar su número de incidencia que sustente su petición. La cancelación procederá siempre y cuando el usuario se encuentre al corriente con sus pagos.

(ANEXO 3)

Procedimiento que el cliente debe seguir para la adquisición del equipo necesario para la prestación del servicio

ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ le concede el uso gratuito al suscriptor de los equipos y éste recibe en perfectas condiciones la antena, radio y equipo accesorio que permitirá recibir el servicio contratado. El suscriptor se obliga a usar el (los) equipo (s) exclusivamente en el domicilio en el que se convino su instalación. **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** no se hace responsable del estado de la red local del usuario.

Todos los equipos utilizados para la prestación de los servicios estarán debidamente homologados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, de conformidad con la legislación aplicable.

Condiciones del equipo terminal en cuanto a propiedad y comercialización.

El o los equipos sólo se entregan en comodato al suscriptor, por lo que éste en ningún caso es o será propietario del mismo, por lo que el suscriptor por ningún motivo podrá ceder, transferir, alterar, comercializar o disponer en cualquier forma del (los) Equipos (es) o accesorios, así como tampoco podrá retener bajo ningún concepto el (los) Equipos (es) objeto del presente contrato.

El suscriptor deberá devolver el o los equipos una vez que se de por terminada la prestación del Servicio de Internet, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial, en un plazo no mayor a 5 días contados a partir del día siguiente al de la fecha de notificación. Sin perjuicio de lo anterior, la empresa, a través de un representante o de personal por él autorizado, podrá recoger el equipo en el domicilio del suscriptor.

En tanto **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** no recupere el (los) equipo (s), seguirá causándosele al suscriptor la contraprestación por el servicio contratado, la cual deberá liquidarse en su totalidad

El equipo deberá devolverse en las mismas condiciones en las que le fue otorgado al suscriptor, salvo el desgaste natural. La contravención a lo anterior le generará al suscriptor la obligación de pagar por concepto de pena convencional el valor que tenga el equipo al momento de la terminación del servicio.

Si el (los) Equipo (s) es robado o es objeto de cualquier siniestro, el suscriptor deberá dar aviso inmediato a **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** en un plazo que no excederá de las 24 (veinticuatro) horas posteriores al evento. El suscriptor tendrá un plazo de 5 (cinco) días hábiles posteriores al suceso para ratificarlo por escrito en caso de robo, presentando la denuncia ante la autoridad competente, así como los demás documentos correspondientes para acreditar que el equipo se le dio en comodato. Si fuera el caso en que el suscriptor incumpliera, se hará acreedor de las sanciones que a su cargo se deriven del Contrato de Prestación del Servicio de internet. El suscriptor será responsable de restituir el Equipo en caso de robo o pérdida. En caso de que el cliente cambie de domicilio, es responsabilidad del cliente devolver el equipo en las mismas condiciones que se le entregó.

Proceso de instalación y/o activación del equipo.

Todas las órdenes de instalación que se emitan deberán programarse para su ejecución, acordando la fecha con el suscriptor. Al día siguiente al de la contratación, el departamento de ventas procesará e incluirá la orden de servicio en nuestros sistemas, el Departamento de Operaciones coordinará con el cliente y los ingenieros para realizar el proceso final de revisión e instalación. La instalación se deberá llevar a cabo en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles contados a partir de la fecha acordada con el suscriptor. El departamento de operaciones revisará la situación técnica para determinar su viabilidad, y en su caso, si el suscriptor deberá incurrir en alguna instalación especial para poder realizar su instalación; así mismo, en caso de no poder realizar la instalación, por causas ajenas a la empresa, se le notificará de inmediato vía telefónica.

La instalación interior se realizará conforme a las normas técnicas vigentes. El personal de instalación tiene la obligación de realizar la instalación con la mayor calidad y eficiencia posible. En caso de que el usuario requiera un cambio de instalación interior, se hará el cargo correspondiente, de acuerdo con las tarifas vigentes.

Reparaciones al equipo e instalaciones

Los reportes de quejas y reparaciones se recibirán a través de correo electrónico, vía telefónica o directamente en las oficinas de **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** el área de servicios al cliente intentará dar respuesta y/o solución vía telefónica, en caso de no ser posible la solución remota, notificará a las áreas técnicas correspondientes e indicará a su vez al cliente los tiempos en los que se solucionará la falla. El cliente por ningún motivo debe intentar reparar por sí mismo los equipos proporcionados por **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ.**

Toda deficiencia en el servicio o falla en los equipos deberá informarse de inmediato. Las fallas o descomposturas se repararán de acuerdo a lo que el área de atención a clientes le notifique al subscriptor.

Cuando las reparaciones que en su caso llegare a requerir el (los) Equipo (s), el suscriptor deberá cubrir el costo de éstas y sus accesorios, así como el de la visita del técnico de **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** cuando le sea imputable la descompostura, mal uso o funcionamiento y/o fallas del mismo.

Seguro para el cliente contra robo del equipo

No se manejan seguros para el cliente, por lo que el suscriptor debe poner toda diligencia en la conservación del equipo por lo que, consecuentemente, será responsable de todo deterioro que el mismo sufra por su culpa o negligencia.

(ANEXO 4)

Servicios administrativos: (i) cambio de domicilio; (ii) cambio de modalidad de servicio, (iii) cancelación del servicio y (iv) cesión de derechos

ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ ofrece el servicio de atención de inconformidades y/o de aclaraciones por medio de correo electrónico, vía telefónica o en sus oficinas. Por este medio, se aclararán saldos, órdenes de servicios, facturación, adeudos pendientes y otros servicios de **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** cuando **ALEJANNDRO VARGAS HERNANDEZ** así lo requiera, el suscriptor deberá presentar la documentación o información necesaria para realizar dicha aclaración.

De igual forma se pueden tramitar por los medios antes mencionados, los cambios de domicilio y los casos de cancelación del servicio. El costo por el cambio de domicilio de los equipos estará sujeto a que el nuevo domicilio se encuentre dentro del área de cobertura con el que cuenta **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** así como al pago de las tarifas vigentes registradas ante el IFT.

Los trámites relativos al cambio de domicilio se atenderán por correo electrónico o vía telefónica por el titular que contrató el servicio, quien deberá tener el servicio pagado y sin ningún adeudo, el área de Facturación corroborará lo anterior. Una vez cumplido lo anterior, se autorizará y agendará el cambio de domicilio dentro de las siguientes 48 horas, previo pago del costo de instalación y revisión de viabilidad. El usuario deberá contar con su número de incidencia que avale dicho trámite.

Por lo que hace a la cancelación de cualquier servicio, bastará que el suscriptor notifique al centro de atención a clientes su voluntad de cancelar el servicio, siempre y cuando el usuario tenga el servicio pagado y no cuente con adeudo alguno. En caso de que el usuario notifique de su intención de cancelar su servicio después de que se le haya generado su factura, el usuario deberá cubrir el mes completo. El usuario deberá contar con su número de incidencia que avale dicho trámite.

Si el suscriptor desea la prestación de servicios adicionales y/o la modificación a los originalmente contratados, deberá notificar por vía telefónica y por correo electrónico a Servicios al Cliente, mencionando que es de su interés contratar dichos servicios y/o modificar los ya contratados. El usuario deberá solicitar su número de incidencia que avale dicho trámite.

Para efectos de determinar el servicio contratado, se podrá verificar con la información incluida en la factura correspondiente. Si el suscriptor no estuviere de acuerdo con el servicio contratado y/o la tarifa que aparezca en la factura, deberá manifestarlo a **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** dentro de los 4 (cuatro) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura, de no hacerlo se entenderá que el suscriptor acepta el monto y, por tanto, deberá pagar las cantidades contenidas en dicha factura. El usuario deberá contar con su número de incidencia que avale dicho trámite.

El suscriptor no podrá transmitir, ceder total o parcialmente, ni revender o subarrendar los Servicios o equipos provistos por **ALEJANDRO VARGAS**

HERNANDEZ sin su autorización previa y por escrito. En caso de que el SUSCRIPTOR desee ceder los Servicios deberá notificar de dicha situación por escrito con acuse de recibo a **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ,** a fin de que éste verifique si cuenta U con cobertura en la ubicación en la que, en su caso, se prestaría el Servicio por virtud de la Cesión. En caso de que cuente con cobertura y las condiciones topográficas y técnicas permitan prestar el Servicio **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** otorgará la autorización respectiva, en caso contrario, notificará al SUSCRIPTOR la imposibilidad de otorgarla autorización en virtud de que no se cuenta con cobertura en dicha zona o no es factible técnicamente proveer el Servicio en esa ubicación. El usuario deberá contar con su número de incidencia que avale dicho trámite.

ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ podrá ceder los derechos derivados de este Contrato a una filial o una sociedad, que adquiera todos o parte sustancial de sus activos. De esta cesión se deberá notificar al suscriptor con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a que ocurra, para que en un plazo de 15 (quince) días naturales el suscriptor manifieste su conformidad. En caso de no recibir contestación por escrito de parte del suscriptor en el sentido de inconformarse con la cesión, se entenderá consentida.

(ANEXO 5)

Especificaciones del Servicio

I. Atención a solicitudes

- A partir del inicio de la prestación del servicio **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** se obliga a atender cualquier solicitud de dicho servicio en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales después de que reciba la solicitud y a disminuir en 5 (cinco) días naturales el plazo máximo mencionado por cada año sucesivo, hasta que el plazo máximo sea de 15 (quince) días naturales. Siempre y cuando sean temas relacionados con el servicio contratado y dentro de los términos y condiciones establecidos en la página web de **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ.**

II. Servicios de emergencia

Sin perjuicio a lo señalado en la Concesión, **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** dará prioridad a la instalación y reparación del servicio destinado a las organizaciones que presten servicios de emergencia, siempre y cuando cuente con cobertura y las condiciones técnicas y topográficas sean las correctas.

- Información a usuarios

ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ tendrá a disposición del usuario la página web correspondiente, en donde encontrará información sobre los servicios que ofrece, en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. La información que proporcione deberá, por lo menos, describir de forma sencilla y completa cómo opera el servicio, indicar el momento a partir del cual inicia el cobro del servicio, explicar el contenido de la factura, detallar los descuentos por horarios especiales o por volumen si aplica, explicar el redondeo de tiempo si aplica, listar los servicios o funcionalidades optativos, listar los servicios o funcionalidades que han sido activados a priori pero que puede cancelar si aplica, , tener mapas del área de cobertura, y proporcionar una guía de orientación para que el usuario elija el plan tarifario que más se adecue a sus requerimientos de comunicación.

III. Recepción de quejas

- **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** proporciona los números de teléfono y correos electrónicos correspondientes al tipo de servicio contratado, en los cuales podrán establecer sus quejas y comentarios sobre el servicio contratado. Mediante dichos procesos se les proporcionará un número de incidencia, con el cual podrán dar seguimiento a dicha queja o comentario. **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** podrá elaborar un reporte de fallas cuando el cliente así lo solicite, dicho reporte estará disponible en 72 (setenta y dos) horas posteriores a la petición. Dicho reporte podrá incluir fallas por tipo, las acciones correctivas adoptadas y las bonificaciones realizadas.

(ANEXO 6)

Política de confidencialidad

La información proporcionada por el suscriptor al momento de la contratación del servicio o en los trámites de los servicios administrativos es confidencial, por lo que únicamente estará a disposición de personal expresamente autorizado para que haga uso de ella en los casos en que se justifique su utilización. La contravención a lo anterior hará responsable a la concesionaria por los daños que pueda causarle al suscriptor la circulación de dicha información. El cliente siempre tendrá derecho a acceder, rectificar, cancelar u oponerse a cualquier manejo de su información a través del centro de atención telefónica o en las oficinas de **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ.**

En virtud de lo anterior, el suscriptor y **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** se obligan a no utilizar la Información Confidencial para fines distintos a la prestación del servicio de internet y/o en beneficio propio o de terceros, sin la autorización previa de la otra Parte y a no divulgar la Información Confidencial, salvo a las personas que deban tener acceso a la misma; en el entendido, sin embargo, que lo anterior no será aplicable en los siguientes casos: (i) que la información que esté o llegue a estar a disposición del público en general, salvo que ésta haya sido revelada por alguna de las Partes o por sus empleados, accionistas, contadores, abogados u otros representantes en violación a lo pactado y (ii) la información deba ser divulgada o revelada por alguna de las Partes o cualquiera de sus empleados, accionistas, contadores, abogados y otros representantes con base en Ley, Reglamentos o por cualquier disposición de autoridad gubernamental competente o como resultado de una orden emitida por un juez dentro de un procedimiento judicial.

(ANEXO 7)

Atención a clientes

Procedimiento para la atención a clientes

ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ con la intención de proprocionar un servicios de calidad y atender todas las quejas, sugerencias, dudas y/o comentarios, que sean presentadas por los suscriptores, estos contarán con los medios de atención a clientes que se señalan a continuación:

- Correo electrónico proporcionado al momento de la activación del servicio y/o visibles en la página web de **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ.** En caso de fallas en el servicio, los suscriptores podrán contactar a **JALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** a través del correo electrónico de atención a clientes, para levantar un reporte; personal de **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** contestará por ese mismo medio que es de su conocimiento el reporte realizado por el suscriptor y levantará la orden de servicio respectiva proporcionándo al suscriptor su número de incidencia y las indicaciones para seguimiento de su reporte. .
- Atención telefónica a través del número destinado para Servicios al Cliente. - En caso de que el suscriptor desee levantar un reporte a través del centro de atención telefónica de **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** este será enlazado con la personal especializado, quien será responsable de levantar el reporte, proporcionarle un número de incidencia y ordenar que se le dé seguimiento hasta su conclusión.

- A través de la página web de **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ**- En caso que el suscriptor desee levantar un reporte vía web, éste podrá llenar el formato de atención de al cliente que se encuentra en la página de **ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ** el cual será recibido por los ingenieros correspondientes, quienes le darán seguimiento hasta la solución de la falla en el servicio.

ALEJANDRO VARGAS HERNANDEZ llevará un registro de las quejas y sugerencias presentadas por los suscriptores del servicio de internet, quien tendrá el compromiso de atenderlas y darles seguimiento a las quejas y/o sugerencias formuladas por los suscriptores.