

INTERNET, REDES Y SOLUCIONES DIGITALES, S.A.S. DE C.V.

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Versión: 2019.0

CONTENIDO

1. Presentación
2. Niveles de Calidad
3. Portafolio de Servicios
4. Descripción de los Servicios
 - 4.1. Acceso a Internet
 - 4.2. Red Privada de Datos
5. Tasación de los Servicios
 - 5.1. Tarifas
 - 5.2. Promociones
 - 5.3. Cargos Adicionales
6. Formas y Tiempos de Medición
7. Procedimiento de Cobranza
8. Atención al Cliente
9. Plazos Máximos de Atención a Aclaraciones, Quejas y Reparaciones
10. Bonificaciones y Devoluciones
11. Cambios de Planes y Actualizaciones del Contrato
12. Políticas de Uso Justo
13. Políticas de Suspensión y Cancelación de Servicios
 - 13.1. Suspensión
 - 13.2. Cancelación
14. Acceso al Servicio
15. Descargo de Responsabilidad
16. Protección de Datos Personales
17. Solución en Caso de Controversias

1. Presentación

El presente CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES constituye un documento de apoyo para que Personal y Clientes de Internet, Redes y Soluciones Digitales, S.A.S. DE C.V. en lo sucesivo "IRSD" conozcan la información sobre las políticas y procedimientos vigentes, respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los Servicios AUTORIZADOS por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT). Por lo anterior, éste documento está disponible en la página web www.interconnect.com.mx.

2. Niveles de Calidad

Puesto que para IRSD cada cliente es su razón de ser, se tiene el firme compromiso de brindar y garantizar Servicios de Alta Calidad a precios accesibles en beneficio del Cliente que permita a todos por igual, sin excepción alguna, contratar los Servicios que ofrecemos en todo lugar donde el IFT autorice y bajo los estándares mínimos de Calidad, así como normas que la Ley aplicable disponga.

3. Portafolio de Servicios

Actualmente IRSD presta los Servicios de Acceso a Internet y Redes Privadas según Autorización para Establecer y Operar o Explotar una Comercializadora de Servicios de Telecomunicaciones, que ha sido otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones el día 13 de mayo de 2019.

4. Descripción de Servicios

4.1. Acceso a Internet. Servicio para el Cliente que le permite tener acceso a la Red Internacional de Datos denominada Internet, cuya contratación no tiene plazo forzoso. Se podrá suspender o pausar por el tiempo que el Cliente determine causando un importe por concepto de reconexión establecido en el Plan seleccionado.

4.2. Red Privada de Datos. Servicio mediante el cual el Cliente establece una conexión particular y privada entre sus equipos informáticos, cuya contratación no tiene plazo forzoso. Se podrá suspender o pausar por el tiempo que el Cliente determine causando un importe por concepto de reconexión establecido en el Plan seleccionado.

5. Tasación de los Servicios

5.1. Tarifas. Los Servicios que actualmente oferta IRSD se clasifican por Planes cuyas tarifas previamente autorizadas por el IFT se encuentran disponibles en la página web del mismo instituto www.ift.org.mx, así como en la página web www.interconnect.com.mx. IRSD se reserva el derecho de ajustar las tarifas de acuerdo a las condiciones de mercado, así como al Índice Nacional de Precios al Consumidor.

5.2. Promociones. De acuerdo a la estrategia comercial IRSD podrá ofrecer precios especiales o promociones a los Clientes y por determinadas temporadas. Estos precios especiales, previamente aprobados y registrados ante el IFT se ofrecerán en los mismos términos y condiciones a todos los Clientes que se encuentren en circunstancias iguales, así como zonas o regiones similares. Las tarifas registradas serán la base para las promociones y descuentos que se apliquen.

5.3. Cargos Adicionales. Todos los cargos adicionales que se generen para la prestación de un servicio solicitado por el Cliente, serán a cuenta del mismo, previa notificación y aceptación del correspondiente.

6. Formas y Tiempos de Medición

IRSD cobrará por ciclos mensuales. Éstos serán por adelantado a más tardar el día cinco del mes por el que se obtendrá la prestación de los Servicios y por el monto correspondiente al Plan seleccionado por el Cliente. Cuando se trate del primer ciclo, el cobro se aplicará contando desde la fecha en que el Cliente reciba el Servicio, y según los días transcurridos, hasta la fecha final del mes en curso.

7. Procedimiento de Cobranza

IRSD entregará mensualmente al Cliente por correo electrónico (además de cualquier otro medio presente o futuro disponible) un Recibo de Pago para ser pagado en ventanilla del banco Banamex, asegurándose el cliente de que el cajero anote la referencia que viene marcada en dicho Recibo de Pago.

El Cliente debe pagar el total indicado en el Recibo de Pago, por lo que si no se recibe el pago correspondiente, el Servicio será suspendido hasta que éste sea recibido e IRSD podrá cargar un importe por concepto de gastos de reconexión. Si el Cliente no recibe su Recibo de Pago en la fecha indicada, no lo libera de su obligación de pago, más aún, el Cliente está

obligado a solicitar a IRSD su saldo pendiente a fin de efectuar su pago en el plazo establecido.

8. Atención al Cliente

En caso de que exista alguna falla, el Cliente deberá reportarla en primer lugar mediante una llamada al número telefónico de contacto y como opciones secundarias por los medios de contacto que se listan en seguida para que el reporte sea atendido y se asigne un número de seguimiento, con el cual podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla que reportó.

- a) Teléfono en horario de 9:00 am a 9:00 pm: **443 3040603**
- b) Mensajes de Texto SMS y WhatsApp las 24 hrs del día: **4433010800, 4433768625**
- c) Soporte Técnico las 24 hrs del día: **soporte@interconnect.com.mx**
- d) Vía Internet las 24 hrs del día: **www.interconnect.com.mx**

9. Plazos Máximos de Atención a Aclaraciones, Quejas y Reparaciones

Toda aclaración o queja será atendida conforme al punto anterior. En caso de que implique una reparación dentro de la red de IRSD y hasta el punto de conexión entregado en el domicilio del Cliente se atenderá en 3 días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil al que se reciba la petición sin costo adicional. Cuando una reparación conlleve la aplicación de garantía en algún equipo adquirido por el Cliente, los costos derivados estarán a cargo del Cliente y deberá esperar el tiempo indicado por el fabricante del mismo, según sea el caso. Similarmente, si el daño a reparar se encuentra más allá del punto de conexión entregado al Cliente, o bien se trata de una falla en el sistema eléctrico de su domicilio, así como en equipos propiedad del Cliente, los costos serán a cargo del Cliente, previa cotización y aceptación de los mismos, conforme a lo descrito en Tasación de los Servicios.

10. Bonificaciones y Devoluciones

Si transcurrido el plazo de 3 días hábiles el Cliente no recibe una solución, IRSD procederá a bonificar vía descuento del siguiente periodo de consumo por los días en que no haya tenido el Servicio correspondiente según el Plan adquirido. Si derivado de esto el Cliente decide cancelar se le bonificará en moneda nacional el saldo de su mensualidad pendiente de consumir. La bonificación en efectivo se hará efectiva en los 10 días hábiles siguientes a la fecha en que fue recibida la solicitud de cancelación. Los importes por adquisición de equipo electrónico no serán reembolsables cuando estos hayan sido usados e incluso que hayan

sido extraídos de su empaque original y/o que haya pasado 3 días o más de su adquisición. Solo se aceptarán devoluciones de equipos con su empaque y sello de garantía originales antes de transcurridos 3 días después de su entrega.

11. Cambios de Planes y Actualizaciones del Contrato

En caso de que haya alguna modificación al Contrato de Servicios, IRSD notificará al Cliente por correo electrónico, mensaje de texto y otros medios que tenga disponibles, al menos 30 días hábiles antes de que dichos cambios sean aplicados. Para su consulta, dicho documento estará disponible en la página web de IRSD conservando la versión anterior al cambio.

Si el Cliente no está de acuerdo con los cambios al Contrato de Servicios, estará en su derecho de no renovarlo y en consecuencia de no realizar el pago del siguiente periodo mensual. Para esto, debe contactarnos a través de los medios antes indicados.

12. Políticas de Uso Justo

Los Servicios ofertados por IRSD se brindarán según las capacidades tecnológicas disponibles tanto en la infraestructura de red de nuestros proveedores como en la propia, igualmente para esto se tomará en cuenta las interferencias o afectaciones fortuitas del medio ambiente sobre la tecnología usada, en consecuencia el Servicio del Cliente podrá experimentar variaciones o altibajos de capacidad derivados incluso de las características propias de los equipos usados para tal fin. Por lo anterior no se limitará al Cliente a un consumo mensual máximo o de uso limitado. No obstante IRSD se compromete a actualizar continuamente su infraestructura de red a fin de mejorar y proveer cada vez mejor calidad en sus Servicios, así como dar seguimiento a incidencias y monitorear constantemente la calidad de dichos Servicios.

13. Políticas de Suspensión y Cancelación de Servicios

13.1. Suspensión. Los Servicios podrán ser suspendidos cuando:

- a) Por cualquier motivo el Cliente lo solicite mediante teléfono o correo electrónico, y se aplicará una vez finalizado el periodo previamente pagado. En este caso no aplica ningún tipo de bonificación.
- b) Se detecte riesgo de daños y perjuicios a la red de IRSD por el mal uso del Servicio. En este caso se dará aviso al Cliente por teléfono o mensaje de texto y se podrá aplicar bonificación.
- c) Se presente la comisión de cualquier tipo de ilícito, delito o cuando sea indicado en resolución o por orden judicial o administrativa de la autoridad competente. En este caso la suspensión será inmediata y sin previo aviso sin derecho a bonificación.
- d) Cuando no se reciba el pago correspondiente al periodo por consumir dentro del plazo establecido de 5 días hábiles del mismo periodo.

Los Servicios suspendidos serán reestablecidos en un plazo máximo de 24 hrs y una vez que se hayan subsanado las causas que le dieron origen.

13.2. Cancelación. Los Servicios proporcionados por IRSD son de plazo indefinido cancelables en cualquier momento sin perjuicio de la bonificación que aplique y bajo los siguientes términos y condiciones:

- a) Cuando haya vencido el plazo de 3 días hábiles para atender una aclaración o queja.
- b) Cuando IRSD incumpla los términos y condiciones del Contrato de Servicios. En cuyo caso se aplicará la bonificación correspondiente como se describe en el presente Documento.
- c) Cuando el Cliente incumpla los términos y condiciones del Contrato de Servicios. En cuyo caso se determinará si aplica la bonificación correspondiente como se describe en el presente Documento.
- d) Cuando el cliente solicite cambio de domicilio e IRSD no cuente con cobertura en el domicilio del cliente.

14. Acceso al Servicio

IRSD se reserva el derecho de negarle el Servicio a cualquier Cliente, que por su conocimiento previo se detecte que el Cliente supone un riesgo a la infraestructura de red propia, de nuestros proveedores, que derivado del uso del Servicio se vean afectados terceros, la sociedad en general o se transgredan las Leyes Mexicanas de cualquier tipo.

15. Descargo de Responsabilidad

IRSD en ningún caso será responsable legal de forma directa o indirecta, ni tampoco de forma solidaria, por el uso que haga el Cliente respecto del Servicio contratado, por lo que

es de entera responsabilidad del Cliente atender las demandas y todo tipo de diligencias dirigidas en su contra por cualquier autoridad o terceros afectados como consecuencia de su comportamiento digital o del trato que da a la información que intercambia a través de la infraestructura de IRSD. De la misma forma por el contenido que el Cliente consulte, cree, modifique o actualice en los sitios web a donde tenga acceso. En este sentido IRSD colaborará de forma totalmente abierta y transparente con la autoridad que lo requiera para dar cumplimiento y seguimiento a indagaciones, investigaciones y todo tipo de acciones legales que se detonen o se encuentren en desarrollo.

16. Protección de Datos Personales

IRSD mantendrá totalmente a resguardo los datos personales de los Clientes en completa confidencialidad, por lo que solo serán revelados ante la autoridad competente que los solicite de acuerdo con la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares.

17. Solución en Caso de Controversias

Ante cualquier controversia, la PROFECO será la autoridad competente para atenderla y resolverla sin menoscabo de la autoridad conferida al IFT sobre la interpretación o cumplimiento del contrato y las leyes mexicanas en materia de telecomunicaciones. En caso de subsistir controversias nos sometemos a la jurisdicción de los tribunales competentes de la República Mexicana.