Código de Prácticas Comerciales

Redytel

TELECOMUNICACIONES

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

INDICE

OBJETIVO. 2
DEFINICIONES. 2
PRESTACIÓN DEL SERVICIO. 4
COBERTURA. 4
CONTRATACIÓN. 4
FORMAS DE CONTRATACIÓN. 4
CONTRATO. 5
DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN. 5
PAQUETE DE TIEMPO Y/O DATOS. 5
CONDICIONES DEL SERVICIO. 6
FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS 7
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES. 7
PROMOCIONES Y DESCUENTOS. 8
EQUIPOS DEL USUARIO. 8
ACTIVACIÓN DEL SERVICIO. 8
CALIDAD DEL SERVICIO. 8
IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN. 9
CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 9
CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS 10
FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO. 10
ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS. 11
PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A QUEJAS POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS. 12
RECOMENDACIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA. 13
CALENDARIZACIÓN DEL SERVICIO A DOMICILIO. 13
REQUISITOS PARA AGENDAR ATENCIÓN. 14
SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO. 15
VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN. 15
CONFIDENCIALIDAD. 15

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

OBJETIVO.

El presente es un documento que tiene por objeto describir los servicios de acceso a internet que será prestado por **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** a sus usuarios de conformidad con el Título de Concesión Única para Servicios de Telecomunicaciones entregado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones, además de exponer los derechos y obligaciones que tienen los usuarios.

DEFINICIONES.

Para efectos de este Código se entenderá por:

I. *Acceso a Internet o conexión a Internet:* Es el sistema de enlace donde el usuario, por medio de un computador, dispositivo móvil o una red de computadoras, cuenta para conectarse a internet, lo que le permite visualizar las páginas web desde un navegador y acceder a otros servicios que ofrece internet, como correo, mensajería instantánea, protocolo de transferencia de archivos, etcétera.

II. *Autoridades:* Organismos públicos ante los cuales se registran precios, contratos, avisos de cobertura o cualquier documento y trámite que requiere aprobación y autorización en ejercicio de las facultades que a cada una de estas tiene conferida en la legislación aplicable.

III. *Bit*: Unidad básica de información.

IV. *Byte:* Es una representación de información conformada por 8 bits.

V. *CAT:* Centro de Atención Telefónica de **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** a través de los números (924)-178-96-37, (924)-146-92-37, (924)-139-50-82 y (924)-179-28-13. Este medio de atención estará disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana.

VI. *Código:* Código de Prácticas Comerciales.

VII. *Concesión:* Título de concesión Única para uso comercial otorgado por el IFT a favor de **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**.

VIII. *Concesionario:* **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** persona física concesionaria de servicios de telecomunicaciones.

IX. *Contrato de adhesión*: Contrato de prestación de servicio de telecomunicaciones que el usuario celebra con **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**.

X. *IFT:* Instituto Federal de Telecomunicaciones.

XI. *Imposibilidad técnica*: Cuando la provisión del servicio no se puede realizar por razones técnicas y/o de cobertura.

XII. **IP-RED***:* Nombre comercial utilizado por **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**.

XIII. *KB:* Kilobyte. Es una cantidad de datos informáticos equivalente a 1,000 bytes.

XIV. *KBps*: Kilobytes por segundo. Es una unidad de transmisión de datos equivalente a 1,000 bytes por segundo.

XV. *MB*: Megabyte. Es una cantidad de datos informáticos equivalente a 1,000 kilobytes o 1,000,000 de bytes.

XVI. *MBps*: Megabyte por segundo. Es una unidad de trasmisión de datos equivalente a 1,000 kilobytes por segundo o 1,000,000 bytes por segundo.

XVII. *Página web*: http://redytel-telecomunicaciones.com.

XVIII. *Partes*: De manera conjunta el usuario y **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**.

XIX. *PROFECO:* Procuraduría Federal del Consumidor.

XX. *Servicio*: Provisión de acceso a internet que se comercializa mediante los paquetes de datos o modalidades, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en el IFT. Los servicios podrán ampliarse mediante registro de tarifas y aviso a IFT.

XXI. *Tarifa antes de impuesto:* La contraprestación o precio registrado ante el IFT antes de sumarle el Impuesto al Valor Agregado.

XXII. *Tarifa con impuesto:* La contraprestación o precio registrado ante el IFT más el Impuesto al Valor Agregado.

XXIII. *Tarifas:* Contraprestación periódica en moneda nacional, registrada ante el IFT, que el usuario deberá pagar a **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** bajo alguna de las formas de pago establecidas por el concesionario. El importe incluye los servicios ofrecidos, los impuestos aplicables y costos de instalación.

XXIV. *Usuario y/o suscriptor:* Persona física o moral que manifiesta la voluntad de aceptar los términos y condiciones al contratar el servicio y al suscribir o firmar el documento denominado contrato de adhesión o al aceptar los términos y condiciones desplegados en el contrato de adhesión; según las opciones elegidas mediante los paquetes de tiempo o datos, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en el IFT.

XXV. *Velocidad (de la Banda ancha):* Las velocidades de acceso a Internet se miden por bits por segundo, por ejemplo, kilobits por segundo (kbit/s) o megabits por segundo (Mbit/s).

XXVI. *WiFi:* Es un mecanismo de conexión de dispositivos electrónicos de forma inalámbrica, a través de un módem, que permite que dispositivos móviles del usuario pueden conectarse a Internet.

XXVII. *Transmisión bidireccional de datos:* Servicio por medio del cual se proporciona la transferencia bidireccional de información en tiempo real por medio de la infraestructura física de **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** entre equipos terminales fijos de usuarios, utilizando el Protocolo IP, sin que dicha transferencia tenga efecto en el formato, contenido, código, protocolo o aspectos similares de la información transmitida.

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN, es una persona física, concesionaria para instalar, operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones para el servicio de acceso a internet, ofreciendo a sus suscriptores distintos paquetes de datos con velocidades de subida y bajada máximos establecidos. Los servicios que comercializa **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** están debidamente autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

EL usuario podrá recibir asesoría y atención mediante los siguientes números telefónicos (924)-178-96-37, (924)-146-92-37, (924)-139-50-82 y (924)-179-28-13, asimismo podrá enviar sus preguntas al correo electrónico redytel.acy@gmail.com con atención las 24 horas del día los 365 días del año, esta información podrá ser consultada en la página web http://redytel-telecomunicaciones.com.

ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN atenderá al cliente en su centro de atención el cual se ubica en la calle Moctezuma número 820, colonia Villa Alta, Acayucan, Veracruz de Ignacio de la Llave, CP 96026, el horario de atención será de lunes a sábado de 08:00 am a 05:00 pm.

COBERTURA.

ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN prestará los servicios en las áreas, comunidades o regiones donde tenga infraestructura y autorización para prestar los servicios. La prestación de los servicios deberá realizarse de manera continua, regular y eficiente, y cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicados y/o requeridos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y en los términos consignados en el contrato celebrado con el suscriptor.

CONTRATACIÓN.

ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN prestará los servicios a los usuarios según el paquete de datos, vigencia o modalidad que seleccionen, apegado a los términos y condiciones pactados en el contrato el cual deberá estar debidamente registrado ante las autoridades competentes.

FORMAS DE CONTRATACIÓN.

Los paquetes de servicios que ofrece **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** podrán ser consultados por el usuario en la página http://redytel-telecomunicaciones.com así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones. Las formas de contratación del servicio, sus paquetes, vigencia, tarifas podrán ser revisadas en la página web http://redytel-telecomunicaciones.com en cualquier navegador web.

CONTRATO.

El servicio se regirá por el clausulado del contrato de adhesión, anexos y/o solicitud de servicio de trabajo que suscriban las partes, además de la legislación aplicable. En cada contrato el usuario deberá seleccionar el paquete contratado, la vigencia, modalidad, forma de pago y contraprestación por dicho paquete.

Las gestiones inherentes al contrato de servicios podrán ser realizadas a través de un tercero que sea representante del usuario titular, siempre y cuando se presente carta poder original, indicando la voluntad del interesado para que lo representen para realizar el trámite correspondiente. Si se trata de una persona moral, quien contrate el servicio deberá acreditar ser representante o apoderado mediante copia de la escritura constitutiva y/o poder otorgado ante fedatario público y presentar identificación oficial del representante legal.

La contratación se realizará presencialmente o por medio electrónicos. El usuario tendrá la opción de solicitar ejemplar del contrato de adhesión enviado a su correo electrónico, previamente enviando los documentos que se indican.

DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN.

Para activar el servicio, **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** solicitará del usuario, los siguientes documentos para la contratación.

Para personas físicas:

a. Credencial de elector o pasaporte vigente;
b. Comprobante de domicilio con antigüedad máxima de tres meses;
c. En caso de pago domiciliado, tarjeta de crédito vigente.

Para personas morales:

a. Acta constitutiva;
b. Identificación oficial y poder del representante legal (facultades para actos de administración y pleitos y cobranzas);
c. Comprobante de domicilio de la empresa con antigüedad máxima de tres meses;
d. Cédula fiscal;
e. En caso de pago domiciliado se requiere tarjeta de crédito.

El usuario podrá hacer llegar estos datos a **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** por medio de un correo electrónico y en formato PDF.

PAQUETE DE TIEMPO Y/O DATOS.

Los paquetes de datos y tarifas serán publicados en la página web http://redytel-telecomunicaciones.com así como en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT de conformidad con los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones.

CONDICIONES DEL SERVICIO.

Internet es la red de redes, por consiguiente, las afectaciones en otras redes pueden perjudicar el comportamiento y la calidad del servicio. El servicio por paquete de datos cuenta con un umbral de navegación, es decir, una vez que se alcance el límite de descarga del plan seleccionado o vigencia, la velocidad se verá detenida. 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 usuario se encuentre del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas. Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, árboles y cerros. 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 usuario será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del servicio.

Por otra parte, con respecto a la infraestructura física de **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**, cualquier uso o intervención que exista por parte del suscriptor debe ser previamente con notificación al concesionario, guardando siempre una conducta de no dañar, menoscabar, perjudicar o afectar el correcto funcionamiento y operatividad de la infraestructura de la red.

ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN 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, usuarios, entre otros; dado que internet es un servicio público de carácter internacional.

ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN 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 usuario 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, por lo que **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al usuario por el uso que le dé al servicio.

Además, **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** no se hará responsable de:

a. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a internet.
b. La confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
c. Las interrupciones de acceso al servicio, fallas de los dispositivos, en el software del usuario o en el módem, imputables al usuario.
d. La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el usuario.
e. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del servicio, en caso de que el usuario no mantenga en sus dispositivos el software que le suministre **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del servicio.

FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

Los pagos del servicio deberán ser realizados por el usuario con base en los medios que le dé a conocer **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** en el contrato de adhesión o, en su caso, en la página web http://redytel-telecomunicaciones.com.

ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN facturará sus servicios y el usuario deberá enviar correo electrónico a facturación.redytel@gmail.com, y proporcionar los datos indicados en este Código de Prácticas Comerciales, así como los datos fiscales para la facturación, misma que se enviará por correo electrónico junto con el recibo y/o estado de cuenta respectivo. Por la prestación del servicio, el usuario pagará la contraprestación publicada según el paquete seleccionado por el usuario; dicha contraprestación incluye:

I. El paquete de datos o modalidad seleccionada por el suscriptor;
II. Los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes;
III. Costos de instalación, reubicación, visitas infructuosas imputable al usuario;
IV. Reparación o indemnización por daño de equipo imputable al usuario que sea propiedad de **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**; y
V. Penalidades e intereses por morosidad en pago.

Los paquetes de datos y los precios por paquete podrán ser consultados en la página web de **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** a través del CAT o directamente en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT (http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/).

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES.

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, a las 00:00 horas, el usuario no ha realizado el pago, se suspenderá el servicio (uso de datos) hasta que se registre el pago.

ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN podrá modificar las condiciones de cada paquete, pero no afectará a los contratos que se encuentren vigentes. Para contrataciones subsecuentes podrá agregar o eliminar los términos existentes, previo registro ante las autoridades y notificando al usuario en los términos estipulados en el contrato de adhesión. El usuario deberá pagar la contraprestación independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura del servicio.

PROMOCIONES Y DESCUENTOS.

ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN solo podrá ofrecer y aplicar las promociones y/o descuentos que se encuentren previamente registrados ante el IFT y que se darán a conocer a través de la página web de **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**, por correo electrónico, publicidad impresa y/o a través de cualquier medio. La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el IFT.

EQUIPOS DEL USUARIO.

Para que el servicio pueda ser recibido por el usuario, deberá contar con dispositivos funcionales que detecten y se conecten al módem adquirido por el usuario, o en su caso, los que proporcione el concesionario.

ACTIVACIÓN DEL SERVICIO.

La activación del servicio se llevará a cabo en el momento de la aceptación de los términos y condiciones y puesta en marcha del servicio mediante orden de servicio o acta de comisión, y se hará con base en el paquete de datos contratado. La activación del/los equipo(s) marca el inicio de la prestación del servicio y del ciclo de facturación correspondiente.

CALIDAD DEL SERVICIO.

ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN atenderá toda solicitud de servicio dentro de la cobertura garantizada a partir de la activación del servicio. Tanto vía telefónica a través del CAT, como en la página web de **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**, se podrán consultar:

1. Las condiciones del servicio;
2. Parámetros mínimos de calidad –únicamente vía telefónica o a través del CAT–;

3. Mapas de cobertura;
4. Información de tarifas y facturación;
5. Contrato de adhesión;
6. Carta de derechos mínimos de los usuarios;
7. Aviso de privacidad;
8. Otra información sobre el servicio.

ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN, se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en el Título de Concesión Única y en los parámetros de calidad que, en su caso, determine el IFT. Dichos parámetros mínimos de calidad y de información los puede encontrar el usuario en las siguientes ligas que se muestran a continuación:

• Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25 /02/2020

• Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12 /02/2020

IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN.

Si al momento de la instalación se determina la “imposibilidad técnica”, el contrato de adhesión quedará cancelado y **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** 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 **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**. El reembolso se llevará acabo de la misma manera en que éste fue pagado.

CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN podrá prestar servicios adicionales previa autorización o aviso del IFT según sea el caso. **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** dará a conocer, en su establecimiento, el (los) servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y las características mínimas de los equipos terminales del usuario y alcance de los servicios.

CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS.

El usuario podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier paquete de tiempo o datos en los términos y condiciones establecidos en el contrato de adhesión.

FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO.

El usuario deberá avisar a **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** sobre cualquier falla o interrupción en el servicio preferentemente a través del número telefónico del CAT; pudiéndolo hacer también por cualquiera de los medios establecidos en el contrato de adhesión. Si no hay aviso de falla o interrupción del servicio por parte del usuario se presumirá que el servicio no presenta problema alguno, por lo que continuará la obligación de pago de la contraprestación correspondiente.

Las siguientes fallas/interrupciones en el servicio no son responsabilidad de **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**:

a) Daño en el/los equipo(s) del usuario y/o por cualquier otra falla atribuible al usuario.
b) Por falta de pago. Si el usuario deja de pagar la contraprestación **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** podrá suspender el servicio.
c) Por alguna otra causa no imputable a **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** 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 usuario, 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 **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**
j) Por falla en la red global de internet o en algún dominio.

Si por causas directamente imputables a **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**, el servicio no se presta o no se suministra en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos, publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados y establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, el usuario tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a los datos, las horas y los días que no recibió el servicio por causas

directamente imputables a **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** y, como bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del servicio contratado por usuario. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio del usuario 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.

ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS.

El usuario deberá comunicar a **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** las fallas o interrupciones del servicio dentro de las 24 horas siguientes al momento en que se presente la falla o el mal funcionamiento del mismo. Para la atención de consultas, reclamaciones, reparaciones de fallas y/o quejas, **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** contará, de manera gratuita, con el servicio de asistencia llamando al CAT. Este medio de atención estará disponible las 24 horas del día los 7 días de la semana. Los puntos de contacto pueden ser adicionados y/o modificados por **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** y se dará aviso al suscriptor a través del portal http://redytel-telecomunicaciones.com o cualquier otro medio, presente o futuro, que **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**, informe y ponga a disposición del usuario.

Las quejas y/o reportes de fallas telefónicas deberán ser respondidas inmediatamente por **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** y en el caso de reportes por vías alternativas como correo electrónico, la respuesta no deberá exceder del plazo de 24 horas siguientes al en que el usuario las haga saber por los medios indicados en el párrafo precedente. De toda queja y/o aclaración se levantará un folio para seguimiento. Cuando la aclaración, queja o falla sea resuelta **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**, deberá enviar un aviso al usuario informando el cierre del folio que dio origen a la gestión.

Siempre y cuando por causas imputables a **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** no se preste el servicio de telecomunicaciones en la forma y términos convenidos y después de las 24 horas, éste dejará de cobrar al usuario la parte proporcional del precio del servicio que se dejó de prestar.

A partir de que **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de internet. procederá a verificar el tipo de falla y en base a este se dictaminará el tiempo para la reparación la cual no puede exceder las 24 horas siguientes al reporte recibido.

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A QUEJAS POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS.

Cuando el usuario detecte algún problema con el servicio, ya sea interferencia, no pueda enlazarse, no descargue información, etc. debe verificar cualquiera de las siguientes situaciones que pueden estar afectando el correcto funcionamiento:

- El buen estado del cableado de la línea (no cortado o deteriorado).
- La conexión del aparato.
- Si tiene uno o más routers conectados. Revisará si en todos los routers se presenta la falla o en uno en especial, dado que puede ser que el aparato tenga algún desperfecto y requiera reemplazo

Es importante que el usuario no presente adeudos, ya que esto es una razón de suspensión total del servicio.

Si el usuario continúa con problemas en el servicio deberá reportar la falla siguiendo los pasos siguientes:

1. Comunicar el problema por medio del CAT o en cualquier otro medio autorizado en el contrato de adhesión;
2. Para proporcionar el servicio, el asesor telefónico solicitará al usuario algunos de los siguientes datos:
    a. Nombre del usuario y/o del titular de la línea.
    b. Servicio contratado
    c. Número de teléfono donde se le pueda contactar, en caso de que sea distinto al establecido en el contrato.

Una vez verificada la vigencia se procederá a proporcionar el servicio de asistencia.

3. **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** tomará un registro personalizado de la problemática, individualizando al usuario dándole un número de reporte y procederá a identificar el problema concreto con ayuda de la descripción que haga el mismo usuario.
4. **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** cotejará con su sistema de monitoreo la problemática que refiere el usuario y le informará en el acto si la falla es atribuible a **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**, por lo cual le informará al usuario la causa en específico y el momento en que se reestablecerá el servicio, en los términos y condiciones que indica este documento y su respectivo contrato de adhesión.
5. Para el caso de presentarse algún corte de fibra, línea cableada o suministro eléctrico por causa no imputable a **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**, ésta comunicará al usuario en específico el problema y le informará el

momento en que se reestablecerá el servicio, bajo los términos y condiciones de este código y su contrato de prestación de servicios.

6. El usuario podrá llamar dentro de las doce horas siguientes al reporte de su falla, para saber el estatus de su petición.

RECOMENDACIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA.

Cuando el usuario solicite asistencia, procurará seguir las siguientes instrucciones:

1. Estará cerca de su módem, ya que nuestros técnicos le harán preguntas que le ayudarán a identificar la falla.
2. Tratará de definir claramente su consulta, esto ayudará a que el técnico le pueda auxiliar fácilmente.
3. En el caso de que el usuario desee solicitar la asistencia en sitio de un técnico en su domicilio, el usuario deberá solicitarlo en el canal mencionado en el presente código, por lo que no hay contrataciones ni pagos directos del servicio en sitio a los técnicos.
4. El técnico informará y cotizará la propuesta de solución al usuario, que, en caso de requerir de algún equipo para mejorar la conectividad en el domicilio, sólo realizará si el usuario acepta la compra y dicho trabajo será previa información, autorización con la firma del diagnóstico de revisión en sitio, cotización y pago del usuario.

CALENDARIZACIÓN DEL SERVICIO A DOMICILIO.

Cuando el problema o falla subsista después de 12 horas continuas y se detecte que la causa sea presuntamente imputable a **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** el usuario podrá solicitar se agende un servicio técnico a domicilio. Para la solicitud de la visita, el usuario deberá atender lo siguiente:

1. El proceso para agendar estará disponible las 24 horas del día.
2. El servicio se solicitará llamando al CAT de **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**
3. El servicio está disponible sólo en las ciudades detalladas en http://redytel-telecomunicaciones.com y sus áreas conurbadas.
4. El horario de ejecución de la visita se realizará de lunes a sábado de 08:00 am a 05:00 pm, se atenderá la solicitud del usuario en la fecha y horario que requiera (dentro del horario de ejecución), sujeto a disponibilidad de días y horarios de los técnicos así como sujeto a los límites de distancia establecidos con anterioridad.
5. Cada servicio se deberá de realizar en un máximo de 48 horas naturales a partir de la solicitud del servicio, salvo que el usuario lo solicite en otra fecha y hora.

6. El usuario podrá solicitar más de un servicio por visita, aunque cada uno tendrá un costo independiente.
7. El material de cableado tiene un costo extra por cada bloque de 10 metros.
8. El técnico cotizará en sitio la cantidad de bloques de metros y solicitará la autorización del usuario para utilizarlos.

REQUISITOS PARA AGENDAR ATENCIÓN.

El técnico, a través de una llamada, deberá confirmar el nombre y datos completos del dueño de la línea y el contacto que estará presente o referencias de domicilio y confirmar su ubicación. El procedimiento de la visita es el siguiente:

1. Para que el servicio se realice con éxito, el técnico y el usuario deben ubicarse en el domicilio acordado el día programado para la realización del servicio. Si el usuario no se encuentra en sitio acordado a la hora y fecha establecidos, el técnico dejara un comprobante de asistencia en el domicilio y comprobará hacia **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** la asistencia con una foto digital del lugar la cual se archivará en el reporte.
2. Toda visita en la que no se haya podido realizar el servicio por causas imputables al usuario (ausencia) tendrá un costo para él mismo y se deberá cargar a su recibo.
3. El día programado de la visita:
    a. El usuario o el contacto señalado en el reporte deberá de estar presente en el momento de que el técnico llegue al domicilio.
    b. El usuario deberá de considerar que los servicios podrán tener una duración máxima de 180 minutos por lo que, si el usuario no destina dicho tiempo y el trabajo queda incompleto, no se podrá continuar en otro momento a menos de que el usuario solicite y pague otro servicio.
    c. El usuario, al término del servicio, deberá firmar la orden de servicio manifestando la aceptación de término de trabajo y la satisfacción del mismo. Si fuera el caso, el usuario también deberá de autorizar la cotización correspondiente.
4. Para soporte al servicio de **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** al ruteador (módem) o cualquier falla relacionada con la conexión a Internet, el usuario deberá contar con una conexión a internet misma que deberá estar configurada. La asistencia y soporte para la conexión se garantiza y se ofrece bajo las políticas vigentes del servicio de **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN**

SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO.

ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN, estará facultado, de conformidad con el contrato de adhesión, para suspender al usuario la prestación del servicio mediante notificación por correo electrónico al usuario u otros medios electrónicos, en caso de que éste:

a. Incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el contrato de adhesión, incluyendo el pago anticipado no realizado de los servicios prestados en el mes en curso y de cualquier otro cargo amparado en dicho contrato;
b. Si utiliza el servicio para fines ilícitos o en contravención del contrato de adhesión.

La suspensión del servicio no significa la cancelación del contrato de adhesión, por lo que el usuario deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del contrato de adhesión hasta la terminación del referido contrato según el plan de tiempo o datos contratado.

VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN.

El usuario 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 **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** en el domicilio señalado en el contrato de adhesión, mediante el correo electrónico redytel.acy@gmail.com o por el mismo medio a través del cual contrató el servicio.
b. Estar al corriente en los pagos del servicio.

La cancelación del servicio no exime al usuario del pago de los adeudos en los que hubiera incurrido durante la prestación del mismo.

CONFIDENCIALIDAD.

Por lo que hace a la información personal del usuario, **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** acepta y reconoce expresamente que los datos personales de éste serán protegidos y tratados de conformidad con lo que establece y regula la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y el Aviso de Privacidad de **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN.** Así, toda la información y datos personales que **ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN** recabe para la prestación del servicio se guardarán con absoluta confidencialidad y sólo podrán ser revelados cuando una autoridad judicial competente requiera la información mediante una orden debidamente fundada y motivada.

CATÁLOGO DE TRÁMITES.

ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN pondrá a disposición de los clientes un catálogo de trámites los cuáles cuya información podrá ser consultada en la página web http://redytel-telecomunicaciones.com.

CUMPLIMIENTO: En términos de las obligaciones impuestas a concesionarios y autorizados la información prevista en el presente código de prácticas comerciales podrá ser consultada en la página web http://redytel-telecomunicaciones.com.

ATENTAMENTE.

_____

ALDO RAMON SANCHEZ BARRAGAN.