CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

ENEREIDA NATALY FIGUEROA JIMENEZ
(TECNO-COM)

MAYO, 2023

Contenido

JUSTIFICACIÓN 3
DEFINICIONES 3
DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS 5
CONDICIONES DEL SERVICIO 5
CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 6
COBERTURA 6
LINEAMIENTOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONTRATACIÓN 7
PROCESO DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS 7
CONTRATO 7
DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN 8
INSTALACIÓN 8
IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN 8
ATENCION A CLIENTES 9
APLICACIÓN TARIFARIA Y FACTURACIÓN 9
TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES 10
PROMOCIONES Y DESCUENTOS 11
FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO 11
PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A QUEJAS POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS 12
RECOMENDACIONES PARA SOLICITAR ASISTENCIA 14
CALENDARIZACIÓN DEL SERVICIO A DOMICILIO. 14
REQUISITOS PARA AGENDAR ATENCIÓN 15
SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO 15
VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN 16
CATÁLOGO DE TRÁMITES 16
CALIDAD DEL SERVICIO 16
CUMPLIMIENTO 16
CONFIDENCIALIDAD 17

JUSTIFICACIÓN

El presente Código de Prácticas Comerciales (en lo sucesivo el "Código"), tiene por objeto describir los diferentes servicios que proporciona ENEREIDA NATALY FIGUEROA JIMÉNEZ (en adelante "TECNO-COM") a sus usuarios, específicamente del acceso a internet de banda ancha, así como los términos, condiciones y la metodología de contratación de los mismos, y la aplicación de las tarifas previamente registradas ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, en adelante (IFT), así como dar a conocer derechos y obligaciones derivados de la prestación del servicio, bajo el amparo del titulo habilitante emitido por el IFT para la comercialización de servicios de telecomunicaciones.

ENEREIDA NATALY FIGUEROA JIMENEZ, es una persona física autorizada para instalar, operar y explotar redes públicas de telecomunicaciones para el servicio de acceso a Internet, que ofrece a sus suscriptores distintos paquetes de tiempo y datos con velocidades de subida y bajada máximos establecidos.

Asimismo, TECNO-COM ha establecido sus prácticas comerciales con el fin de satisfacer adecuadamente las necesidades de sus suscriptores con relación a los servicios de telecomunicaciones que ofrece y las políticas para ofrecer dichos servicios; teniendo como meta, ofrecer servicios de calidad en atención a las disposiciones legales aplicables, y lograr así suscriptores totalmente satisfechos y que recomienden nuestros servicios. Por otra parte, sirve de guía para los empleados en la realización de sus actividades y en la atención que se ofrece en los centros de atención a clientes.

Cumpliendo así con la condición 3.2 del título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, que dispone:

El autorizado deberá tener a disposición del público, en los puntos donde se puedan contratar sus servicios, y en su caso, en su página de internet, un Código de Prácticas Comerciales, el cual servirá de guía a sus usuarios y empleados respecto de cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios.

Estos lineamientos podrán sufrir adecuaciones en función de las necesidades de los servicios y de la empresa, así como en los casos que la autoridad lo requiera.

DEFINICIONES

- Acceso a Internet o conexión a Internet: es el sistema de enlace con que el computador, dispositivo móvil o red de computadoras cuenta para conectarse a Internet, lo que les 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 (FTP), etcétera.
- Apps: Aplicaciones informáticas o programas que pueden ser instalados en dispositivos móviles, televisor inteligente, computadora personal, para ayudar al usuario en una función concreta.

- Autoridades: Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y/o Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Autoridades ante las que se registran precios, contratos, avisos de cobertura y/o cualquier documento y/o trámite que requiere aprobación y autorización, en ejercicio de las facultades que a cada una de estas tiene conferida en la legislación aplicable.
- Título habilitante: Título de autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones o de Concesión única para uso comercial otorgado por el IFT a favor de ENEREIDA NATALY FIGUEROA JIMENEZ.
- Autorizado: ENEREIDA NATALY FIGUEROA JIMENEZ, persona física autorizada para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones.
- CAT: Centro de Atención Telefónica de TECNO-COM a través del número **322-399-4792**. Estos medios de atención estarán disponibles 7 días, las 24 horas, los 365 días del año.
- Contrato de usuario: Contrato de adhesión de prestación de servicio de acceso a internet, que el usuario celebra con ENEREIDA NATALY FIGUEROA JIMÉNEZ.
- Contraprestación y/o precio: Significa el importe en moneda nacional que deberá pagar el suscriptor en los términos establecidos en el contrato por la prestación del servicio.
- Equipos: Son aquellos equipos terminales debidamente homologados para la prestación de los servicios contratados, los cuales se darán en comodato, en compraventa o serán del
- Imposibilidad técnica: Cuando la provisión del servicio no se puede realizar por razones técnicas y/o de cobertura.
- Kbps: Kilobytes por segundo
- TECNO-COM: Marca comercial propiedad de ENEREIDA NATALY FIGUEROA JIMENEZ.
- MB: Megabyte – es una cantidad de datos informáticos equivalente a 1000 kilobytes o 1’000,000 de bytes.
- MBPS: Megabyte por segundo Kb Kilobyte – es una cantidad de datos informáticos equivalentes a 10000 bytes
- Página web: https://tecno-com.net/
- Partes: De manera conjunta el Usuario y ENEREIDA NATALY FIGUEROA JIMENEZ.
- Servicio: Provisión de acceso a Internet que se comercializa mediante los paquetes de tiempo o datos, 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.
- Tarifa antes de impuesto: La contraprestación o precio registrado ante el IFT antes de sumarle el Impuesto al Valor Agregado.
- Tarifa con impuesto: La contraprestación o precio registrado ante el IFT mas el Impuesto al Valor Agregado.
- Tarifas: Contraprestación periódica en moneda nacional, registrada ante el IFT, que el usuario deberá pagar a TECNO-COM, y bajo alguna de las formas de pago establecidas por TECNO-COM. El importe incluye el paquete de acceso a internet y los impuestos aplicables y costos de instalación.
- 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 página web https://tecno-com.net/; según las opciones elegidas de mediante los paquetes de tiempo o datos, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas en el IFT.

- 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).
- 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.

DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS

Los servicios que presta *TECNO-COM* se ofrecen de acuerdo a los términos y condiciones establecidos en el título habilitante, a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión, a las Reglas y Normas específicas emitidas o que emita el IFT, y con base en los términos y condiciones del servicio y el presente Código de Prácticas Comerciales y de conformidad con las tarifas registradas por el proveedor en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT.

TECNO-COM cuenta con una excelente calidad de servicio, el suscriptor residencial puede contratar servicio de acceso a internet, pagando una mensualidad puede instalar diversos equipos los cuales se encuentren homologados.

El servicio de Internet residencial permite al cliente la posibilidad de acceder a Internet desde su casa de forma dinámica según la velocidad contratada. La Velocidad de Transferencia de Datos, correspondiente a la Tasa de Transmisión de Datos promedio de descarga, estará establecida en los términos y condiciones del servicio contratado.

Se considerará que un cliente es residencial cuando el servicio sea instalado en una casa habitación y sea utilizado para el hogar o uso familiar. Adicional a esto será necesario que en la ubicación donde desee se preste el servicio *TECNO-COM* cuente con cobertura, para validar esto se correrá un proceso de Factibilidad Técnica que permita definir la infraestructura disponible para brindar el servicio; en caso de no tener cobertura *TECNO-COM* registrará su ubicación y estudiará las posibilidades de crecer en cobertura hasta esa zona. Si el cliente insiste en el servicio se buscará la forma de conectarlo, siempre y cuando este asuma los costos de instalación de los servicios.

De conformidad con los Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones, en armonía con la legislación aplicable, el cliente podrá consultar en la siguiente liga **http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.** la inscripción de las tarifas correspondientes, en la que se proporciona cada plan o paquete tarifario que se ofrece.

CONDICIONES DEL SERVICIO

Internet es una red de redes y 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, 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. TECNO-COM 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.

TECNO-COM 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 TECNO-COM no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al usuario por el uso que le dé al Servicio. TECNO-COM 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 que el usuario no mantenga en sus Dispositivos el software que le suministre TECNO-COM como complementos o Add-ons que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

f. TECNO-COM podrá modificar la oferta comercial previo aviso al usuario, sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato de usuario o de adhesión.

CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

TECNO-COM podrá prestar servicios adicionales previa autorización o aviso del IFT según sea el caso. TECNO-COM dará a conocer, en su establecimiento, el (los) Servicio(s) que preste, el área de cobertura, los términos y condiciones, capacidad y características mínimas de los equipos terminales del usuario y alcance de los Servicios.

COBERTURA

TECNO-COM prestará el servicio 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.

La cobertura podrá ser consultada en la Página Oficial del Registro Público de Concesiones, así como en la página web del proveedor del servicio.

LINEAMIENTOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONTRATACIÓN

TECNO-COM prestará el servicio a los usuarios, según el paquete de tiempo o datos y vigencia que seleccionen, apegado a los términos y condiciones pactados en el contrato, el cual deberá estar debidamente registrado ante las autoridades competentes.

Para que TECNO-COM preste sus servicios a un CLIENTE, éste deberá previamente contratar con TECNO-COM mediante alguna de las alternativas mencionadas en este Código , cumplir con las obligaciones mencionadas así como con las Políticas de Uso Justo del presente Código.

EL CLIENTE podrá consultar los contratos respectivos, debidamente registrados ante la Procuraduría de la Defensa de el Consumidor (PROFECO) en nuestra página de Internet https://tecno-com.net/ Así como en el Buró Comercial de Procuraduría de la Defensa de el Consumidor (PROFECO) y en el Registro Público del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

PROCESO DE CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

Para atender las solicitudes de Servicios **TECNO-COM**, brinda una atención personalizada a los CLIENTES mediante un ejecutivo de ventas o vía chat en la página de internet. Este le atenderá, cotizará, llenará el formato respectivo de acuerdo a las necesidades y requerimientos expresados por el CLIENTE y tramitará la contratación del servicio.

El ofrecimiento de servicios se dará de acuerdo a la capacidad técnica, cobertura geográfica y viabilidad comercial, de manera que, si el CLIENTE solicita un servicio que en ese momento no está disponible, el ejecutivo de ventas comunicará al CLIENTE su factibilidad y en su caso, la fecha en que **TECNO-COM** prestará dicho servicio.

Todos los SERVICIOS requieren ser solicitados al ejecutivo de ventas de **TECNO-COM** o por medio de atención telefónica o cualquier canal que al efecto establezca el proveedor. Tal solicitud será analizada por **TECNO-COM** y de acuerdo a las políticas internas y a los antecedentes crediticios del cliente serán o no autorizados.

El CLIENTE deberá aceptar, al solicitar cualquier servicio, que **TECNO-COM** realice un estudio crediticio para asegurarse de que el cliente puede cumplir con las obligaciones que se derivan de la prestación de los servicios.

CONTRATO

El servicio se regirá por el clausulado del contrato, 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, la forma de pago y la 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. 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, TECNO-COM solicitará del usuario, los siguientes documentos para la contratación por parte de personas físicas:

a. Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.

b. Comprobante de domicilio.

c. En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.

Los documentos solicitados por TECNO-COM para la contratación por parte de 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;

d. Cédula fiscal;

e. En caso de pago domiciliado se requiere tarjeta de crédito.

El usuario podrá hacer llegar estos datos a TECNO-COM por medio de un correo electrónico y en formato PDF.

INSTALACIÓN

Los costos y tiempos de instalación, en caso de aplicar, se podrán consultar a través de nuestro centro de atención a clientes, o mediante la asesoría por parte de alguno de nuestros ejecutivos de ventas o de Atención a Clientes.

TECNO-COM otorgará en comodato el equipo terminal a EL CLIENTE al momento de realizar la instalación del servicio contratado, mismo que quedará plenamente identificado en la Orden de Trabajo o de Servicio correspondiente, así como en la carta de aceptación del mismo, constituyéndose EL CLIENTE, en depositario del equipo terminal desde el momento en que este quede instalado en el domicilio correspondiente. El comodato se sujetará a lo establecido en el contrato, así como en los términos y condiciones del servicio.

En caso de que el servicio no vaya a ser recibido por el titular o representante legal debidamente facultado, deberán sujetarse a los procedimientos administrativos del proveedor, y será necesario autorizar formalmente por medio de carta poder simple la recepción del servicio.

IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN
Si al momento de la instalación se determina la “imposibilidad técnica”, el Contrato de usuario quedará cancelado y TECNO-COM 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 TECNO-COM. El reembolso se llevará acabo de la misma manera en que éste fue pagado.

ATENCION A CLIENTES

TECNO-COM pone a disposición del público en general sus Centros de Atención a Clientes, Redes Sociales, así como la atención personalizada a través de vía telefónica o Whatsapp, para cualquier tipo de atención ya sea para clientes nuevos o para clientes existentes.

EL usuario podrá recibir asesoría y atención mediante los siguientes números telefónicos **322-399-4792** , asimismo podrá enviar sus preguntas al correo electrónico **contacto@tecno-com.net** con atención las 24 horas del día los 365 días del año, esta información podrá ser consultada en la página web **https://tecno-com.net/** El autorizado atenderá al cliente en su centro de atención el cual se ubica en **Alfredo V. Bonfil 13-A, Colonia centro, La Peñita de Jaltemba, Compostela, Nayarit** el horario de atención será de **Lunes a viernes de 09:00 a.m a 08:00 p.m y sábados de 09:00 a.m a 02:00 p.m.**

TECNO-COM pone a disposición de los CLIENTES un área de atención a clientes vía telefónica para que reporte las fallas de servicio, quejas y/o sugerencias del servicio que recibe, la cual opera las 24 horas del día los 365 días del año o bien a través del portal de internet de TECNO-COM..

El CLIENTE notificará sus reportes de fallas, quejas, inconformidad en facturación, cambio de servicios, aclaraciones o atención en general, con relación a los servicios que haya contratado con TECNO-COM, vía telefónica al área de atención a clientes o bien a través del portal de internet de TECNO-COM.

INTERNET A TÚ ALCANCE

APLICACIÓN TARIFARIA Y FACTURACIÓN

El CLIENTE estará obligado al pago de todos los cargos que aplique **TECNO-COM** por los servicios contratados y/o utilizados. Asimismo, está obligado al pago de las cantidades causadas por los servicios prestados, a favor las personas que hayan solicitado su inclusión en el Contrato o en la cuenta del CLIENTE (en caso de cuentas corporativas u otra modalidad similar). Todos los pagos estipulados se harán en pesos mexicanos. A todos los CLIENTES clasificados en una misma categoría, programa o promoción se les aplicará la tarifa bajo las mismas condiciones.

Los pagos del Servicio deberán ser realizados por el usuario con base en los medios que le dé a conocer TECNO-COM en el Contrato de usuario o, en su caso, en la página web **https://tecno-com.net/**, TECNO-COM factura sus servicios y el usuario deberá enviar correo electrónico a **tecnocom.nayarit@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 plan o paquete seleccionado por el usuario; dicha contraprestación incluye:

(i) el paquete de datos seleccionado por el Suscriptor;

(ii) los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes;

(iii) costos de instalación, reubicación, visitas infructuosas imputables a clientes;

(iv) reparación o indemnización por daño de equipo imputable a Cliente que sea propiedad de TECNO-COM; 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 https://tecno-com.net/ 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/.

Para efectos de facturación, el CLIENTE reconoce y acepta que el sistema informático de facturación que tiene implantado TECNO-COM, mismo que cuenta con un procedimiento automático de contabilización de los servicios, es el medio de prueba eficaz para la contabilización del uso de los servicios proporcionados por TECNO-COM, por lo que el mismo es aceptado para todos los efectos legales a que haya lugar.

La no recepción de la factura correspondiente, no exime al cliente de la obligación de pago. EL CLIENTE deberá cubrir el pago correspondiente a fin de poder disponer de los servicios TECNO-COM

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 hrs., el usuario no ha realizado el pago, se suspenderá el Servicio (uso de datos) hasta que se registre el pago.

TECNO-COM, 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.

El Suscriptor se obliga a pagar la cantidad total que ampare la factura mensual, de acuerdo a la Forma de Pago acordada, a más tardar en la fecha límite de pago establecida en la factura correspondiente.

La Forma de Pago para cubrir las cantidades amparadas en cada factura, por el uso de los SERVICIOS CONTRATADOS, y en su caso, por las cantidades a que se refiere el punto precedente, será la establecida en el contrato, que podrá ser cualquiera de las que a continuación se mencionan, o aquella otra que TECNO-COM determine;

- Pago en establecimientos autorizados por TECNO-COM. - El CLIENTE se obliga a realizar sus pagos mensuales a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO en cualquiera de los establecimientos señalados en el estado de cuenta.

- Cargo Automático a Tarjeta. - El CLIENTE podrá pagar a **TECNO-COM** mediante cargos automáticos a la cuenta de la que hace uso mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o de servicios (en lo sucesivo denominadas como "TARJETA"). En este caso, la fecha efectiva de pago será aquella en la cual **TECNO-COM**, a través del emisor de la TARJETA, logre de manera efectiva realizar el cargo por las cantidades correspondientes del PERIODO DE FACTURACIÓN de que se trate.

En este caso, el Suscriptor acepta y da autorización expresa a **ENEREIDA NATALY FIGUEROA JIMENEZ**, para que todos sus pagos periódicos y extraordinarios se realicen a través del Cargo Automático a su Tarjeta, para lo cual, conjuntamente con la firma del contrato suscribirá la autorización expresa para el Cargo Automático a su Tarjeta.

TECNO-COM estará facultado, en caso de que la forma de pago contratada sea Cargo Automático, a realizar el cobro correspondiente a través de dicho procedimiento, en cualquier momento.

TECNO-COM o el CLIENTE, siempre y cuando este último reúna los requisitos de la Forma de Pago, podrán sustituir en cualquier tiempo la forma de pago originalmente establecida, por cualquiera de las opciones de pago contenidos en el presente Código o por aquellos otros que introduzca **TECNO-COM** de tiempo en tiempo. Para que este cambio tenga efecto, debe notificarse por escrito y ambas partes

Pago en banco y/o trasferencia electrónica. - El CLIENTE se obliga a realizar los pagos mensuales en el banco y/o mediante transferencia bancaria en la cuenta que **TECNO-COM** le indique en el estado de cuenta a más tardar en la FECHA LÍMITE DE PAGO.

PROMOCIONES Y DESCUENTOS

TECNO-COM, 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 **TECNO-COM**, por correo electrónico, publicidad impresa y/o a través de cintillos. La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el IFT.

FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

El usuario deberá avisar a **TECNO-COM**, 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 **TECNO-COM**:

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 **TECNO-COM** podrá suspender el Servicio.

c) Por alguna otra causa no imputable a TECNO-COM 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 ENEREIDA NATALY FIGUEROA JIMENEZ.

j) Por falla en la red global de internet o en algún dominio. Si por causas directamente imputables a TECNO-COM, el Servicio no se presta o proporciona, o no se suministra en la forma y términos convenidos, contratados, ofrecidos o publicitados, así como con base en los estándares de calidad contratados o establecidos conforme a las disposiciones legales vigentes, el usuario tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a los datos o las horas o días que no recibió el Servicio por causas directamente imputables a TECNO-COM 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.

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

El usuario deberá comunicar a TECNO-COM 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, TECNO-COM contará, de manera gratuita, con el servicio de asistencia llamando desde cualquier línea fija o móvil al TECNO-COM. Estos medios de atención estarán disponibles 7 días las 24 horas los 365 días del año. Los puntos de contacto pueden ser adicionados y/o modificados por TECNO-COM y se dará aviso al SUSCRIPTOR a través del portal TECNO-COM o cualquier otro medio, presente o futuro, que TECNO-COM, informe y ponga a disposición del usuario. Las quejas y/o reportes de fallas telefónicas deberán ser respondidas inmediatamente por TECNO-COM, 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 TECNO-COM, deberá enviar un aviso al usuario informando el cierre del folio que dio origen a la gestión.

Siempre y cuando por causas imputables a **TECNO-COM**, 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 **TECNO-COM**, reciba la llamada respecto a fallas y/o interrupciones en el servicio de internet se 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.

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

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

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

Si EL CLIENTE continúa con problemas en el servicio de internet deberá reportar la falla, es muy sencillo, siga estos pasos:

1. Comunique el problema por medio del CAT o en cualquier otro medio autorizado en su contrato o en este código de prácticas.
2. Para proporcionar el servicio, el Asesor telefónico solicitará al cliente algunos de los siguientes datos:
   - Número de contrato.
   - Nombre del Cliente y/o del titular de la línea.
   - Servicio contratado
   - Número de teléfono donde se le pueda contactar, en caso que sea distinto al establecido en su contrato.
   - Una vez verificada la vigencia se procederá a proporcionar el servicio de asistencia.
3. **TECNO-COM** tomará un registro personalizado de su problemática, individualizando al cliente dándole un número de reporte y procederá a identificar el problema concreto con ayuda de la descripción que haga el mismo cliente.
4. **TECNO-COM** cotejará con su sistema de monitoreo la problemática que refiere el cliente y le informará en el acto si la falla es atribuible a **TECNO-COM**, por lo cual le informará al CLIENTE 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 prestación de servicios.
5. Para el caso de presentarse algún corte de fibra, línea cableada o suministro eléctrico por causa no imputable a **TECNO-COM**, ésta comunicará al cliente 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 CLIENTE con su número de reporte, 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 cliente 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 Cliente desee solicitar la asistencia en sitio de un técnico en su domicilio, el Cliente 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 cliente, que, en caso de requerir de algún equipo para mejorar la conectividad en el domicilio, sólo realizará si el cliente acepta la compra y dicho trabajo será previa información, autorización con la firma del diagnóstico de revisión en sitio, cotización y pago del cliente. Así mismo se establece que cualquier trabajo en sitio tiene una garantía de 90 días naturales a partir de la firma del documento de aceptación.

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 TECNO-COM el CLIENTE podrá solicitar se agende un servicio técnico a domicilio.

1. El proceso para agendar estará disponible las 24 horas del día.
2. El servicio se solicitará llamando al CAT de TECNO-COM.
3. El servicio está disponible sólo en las ciudades detalladas en https://tecno-com.net/y sus áreas conurbadas.
4. El horario de ejecución de la visita es de Lunes a viernes de 09:00 a.m a 08:00 p.m Y sábados de 09:00 a.m a 02:00 p.m.
5. Se atenderá la solicitud del cliente 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.
6. Cada servicio se deberá de realizar en un máximo de 48 horas naturales a partir de la solicitud del servicio, salvo que el cliente lo solicite en otra fecha y hora posterior.
7. El cliente podrá solicitar más de un servicio por visita aunque cada uno tendrá un costo independiente.
8. El material de cableado tiene un costo extra por cada bloque de 10 metros.
9. El técnico cotizará en sitio la cantidad de bloques de metros y solicitará la autorización del cliente para utilizarlos.

REQUISITOS PARA AGENDAR ATENCIÓN

1. El técnico, a través de una llamada, deberá confirmar: Nombre y datos completos del dueño de la línea y el contacto que estará presente o referencias de domicilio y confirmar su ubicación.
2. Para que el servicio se realice con éxito, el técnico y cliente deben ubicarse en el domicilio acordado el día programado para la realización del servicio. Si el cliente no se encuentra en el sitio acordado a la hora y fecha establecidos, el técnico dejará un comprobante de asistencia en el domicilio y comprobará a TECNO-COM la asistencia con una foto digital del lugar la cual se archivará en el reporte.
3. Toda visita en la que no se haya podido realizar el servicio por causas imputables al cliente (ausencia) tendrá un costo para el cliente y se deberá cargar a su recibo.
4. El día programado de la visita:
    a. El cliente o el contacto señalado en el reporte deberá de estar presente en el momento de que el técnico llegue al domicilio.
    b. El cliente deberá de considerar que los servicios podrán tener una duración máxima de 180 minutos. por lo que, si el cliente no destina dicho tiempo, y el trabajo queda incompleto, no se podrá continuar en otro momento a menos de que el cliente solicite y pague otro servicio.
    c. El cliente, 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 cliente también deberá de autorizar la cotización correspondiente.
5. Para soporte al servicio, al ruteador (módem) o cualquier falla relacionada con la conexión a Internet, el cliente 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 TECNO-COM.

SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

TECNO-COM, estará facultado, de conformidad con el contrato de adhesión, para suspender al usuario la prestación del Servicio mediante notificación por correo electrónico al usuario, en caso 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 contratados.

VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN

A efectos de que el usuario final conozca la totalidad de gastos relacionados con la terminación del contrato de adhesión, este podrá consultarlo en el Contrato de adhesión Registrado en PROFECO el cual podrá ser consultado en la página web https://tecno-com.net/, en donde se contiene la información relacionada con penalidades y garantía contractual en caso de que aplique, asimismo se informa en qué casos y cuando procede el cobro de intereses, así como demás gastos relacionados con la terminación del contrato.

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 TECNO-COM, en el domicilio señalado en el contrato de adhesión o mediante el correo electrónico: TECNO-COM, o por el mismo medio a través del cual contrató el Servicio.

b. Estar al corriente en los pagos del Servicio.

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

CATÁLOGO DE TRÁMITES

TECNO-COM pondrá a disposición de los clientes un catálogo de trámites los cuáles cuya información podrá ser consultada en la página web https://tecno-com.net/.

CALIDAD DEL SERVICIO

TECNO-COM, 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 https://tecno-com.net/, 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) el Contrato de Suscriptor,

(6) la carta de derechos mínimos de los usuarios,

(7) Aviso de Privacidad, derechos ARCO, entre otra información sobre el Servicio. TECNO-COM, se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en el Título de Autorización y/o los parámetros de calidad que, en su caso, determine el IFT.

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 https://tecno-com.net/.

Así mismo, en relación a LOS LINEAMIENTOS DE INFORMACIÓN DE LOS PRESTADORES DEL SERVICIO FIJO el COMERCIALIZADOR cumple con dichas obligaciones, los cuales pueden ser consultados en https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020 y en la página Web **https://tecno-com.net/**.

CONFIDENCIALIDAD

Por lo que hace a la información personal del usuario, **TECNO-COM**, 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 **TECNO-COM**.

Así, toda la información y datos personales que **TECNO-COM**, 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.

INTERNET A TÚ ALCANCE