

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

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

### I. SERVICIOS.

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

#### Cobertura de los Servicios:

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

#### Disponibilidad del Servicio.

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

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

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

1. La conexión inalámbrica a través del equipo WiFi permite que se desplacen los dispositivos evitando que estén en un lugar fijo. La conectividad puede variar dependiendo de la distancia a la que el Suscriptor se encuentre del módem, además de las interferencias por teléfonos y otras señales de WiFi cercanas.
2. Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, etc.
3. WIRELESS IXHUAPAN, no se hará responsable de:
  - (i) La confiabilidad de las transmisiones, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
  - (ii) Las interrupciones de acceso al Servicio derivado de fallas de los dispositivos, en el software o Modem y que sean imputables al Suscriptor.
  - (iii) La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Suscriptor por medio del Servicio.

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

## II. INTERRUPCIÓN Y BONIFICACIONES DEL SERVICIO.

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

Sin perjuicio de lo anterior, WIRELESS IXHUAPAN, será responsable **únicamente** de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en el Servicio ocasionadas directamente por WIRELESS IXHUAPAN, y hasta los equipos instalados en el sitio del Suscriptor para la entrega del Servicio, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor las bonificaciones correspondientes conforme a lo que se señala en la cláusula Décima del contrato, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 24 (VEINTICUATRO) horas consecutivas, así como a bonificar la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar.

WIRELESS IXHUAPAN, no será responsable de las fallas del servicio, si el Suscriptor instala equipos de su propiedad ajenos a los proporcionados por WIRELESS IXHUAPAN, o bien, por modificaciones a los sistemas instalados por el personal de WIRELESS IXHUAPAN.

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

WIRELESS IXHUAPAN, tendrá el derecho de interrumpir los Servicios por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, o al equipo proporcionado por WIRELESS IXHUAPAN, para la prestación de los Servicios.

Cuando el Suscriptor haga uso de equipos de su propiedad y que su malfuncionamiento implique para este, la imposibilidad de acceder al servicio, WIRELESS IXHUAPAN, no será responsable de esa interrupción y no procederá reembolso o bonificación alguna.

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

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

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

Es responsabilidad del Suscriptor aplicar las medidas requeridas para cuidar y salvaguardar la información, datos y/o software de su propiedad o, en su caso, evitar una contaminación por virus o ataques de usuarios de Internet.

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

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

#### IV. TARIFAS

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

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

- i. **Tarifas Promocionales y Descuentos.** Eventualmente, WIRELESS IXHUAPAN, ofrecerá precios promocionales por temporada a los suscriptores los cuales estarán debidamente registrados ante el IFETEL, los servicios bajo estas promociones se ofrecerán en los mismos términos y condiciones que a los suscriptores de los paquetes regulares de servicio.
- ii. **Modificación de tarifas.** WIRELESS IXHUAPAN, está posibilitado para ajustar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, conforme a las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del IFETEL.
- iii. **Cargos Adicionales.** Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación de un servicio solicitado por el Suscriptor estarán establecidos en términos del registro tarifario correspondiente.

#### V. CONTRATACIÓN

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

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

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

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

### Documentos para la Contratación.

#### **Para personas físicas:**

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

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

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

### Instalación.

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

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

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

## VI. EQUIPOS

Cuando se realiza la Instalación del Servicio, WIRELESS IXHUAPAN, coloca en el domicilio del Suscriptor el Equipo de Acceso del Servicio. Cuando éste sea proporcionado por WIRELESS IXHUAPAN, se señalará la modalidad bajo la cual el Suscriptor recibe dicho Sistema, las características técnicas y de operación, especificaciones, precios, marcas y modelos de los diferentes

elementos que lo integran. WIRELESS IXHUAPAN, proveerá, sin costo para el Suscriptor, los trabajos que sean necesarios para el cambio, reemplazo, calibración o sustitución del Equipo de Acceso o alguno de sus componentes cuando existan fallas inherentes a los mismo.

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

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

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

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

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

*WIRELESS IXHUAPAN*, no tendrá obligación a cambiar, reparar o sustituir un equipo que haya vendido al Suscriptor cuando las fallas sean imputables e inherentes a negligencia por parte de los Suscriptores.

### Garantías y depósitos.

Cuando *WIRELESS IXHUAPAN*, entregue al Suscriptor equipo bajo la modalidad de Comodato, solicitará un depósito o presentará un Pagaré de garantía equivalente al precio de mercado de dicho equipo. Este depósito o pagaré será devuelto al Suscriptor una vez que este devuelva el equipo al término del plazo de contratación o cuando el Suscriptor decida cancelar los servicios.

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

## VII. PUNTOS DE CONTACTO

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

## WIRELESS IXHUAPAN

---

	Acción	Teléfono	Dirección de contacto	Horarios
1	<i>Información general del servicio, precios, plazos y oficinas</i>		wirelessixhuapan.com	7 x 24
2	<i>Reportes sobre el Servicio e instalación</i>	2942042794	serviciowirelessixhuapan.com	Lunes a viernes de 8:00 a 20:00 Sábados de: 8:00 a 20:00
3	<i>Seguimiento a Pagos y Cobros</i>	2941134880		
4	<i>Oficina de Contacto</i>	2941380475	<i>Calle: Vicente Guerrero s/n Mpio: Ángel R. Cabada Localidad: Ixhuapan Estado: Veracruz</i>	

**\*\*Habilitado para WhatsApp**

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

## VIII. PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A QUEJAS

En caso de que exista alguna falla, el Suscriptor deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico que se indica en la sección anterior y que aparecerá en el sitio Web, Estado de Cuenta o Recibo de pago del Suscriptor, y se le asignará un **número de seguimiento** mediante el cual, el Suscriptor podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla reportada

El Centro de Contacto, estará disponible para nuestros clientes las 24 horas del día para el seguimiento de reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al cliente del estado que guarda el servicio prestado.

El procedimiento será el siguiente:

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

## IX. CAMBIO DE DOMICILIO.

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

La notificación antes señalada deberá efectuarse con al menos **30 (treinta)** días naturales de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio. En el caso de que existan las facilidades técnicas suficientes para llevar a cabo el cambio de domicilio de entrega del Servicio, el Suscriptor deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del Servicio.

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

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

## X. RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES

El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a WIRELESS IXHUAPAN, mejoras al o cambio de Paquete de Servicio siempre y cuando este se encuentre al corriente en los pagos y exista la disponibilidad de red suficiente para el incremento de la capacidad o funcionalidades.

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

## XI. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

### Terminación Anticipada.

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

### Terminación del Servicio por parte del Suscriptor

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

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

En ese último caso, WIRELES IXHUAPAN, no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al suscriptor cualquier cantidad pagada en forma anticipada

para el suministro del servicio. Si después de haber iniciado con la prestación del Servicio no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, *WIRELESS IXHUAPAN*, aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

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

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

### Suspensión de los servicios

En el supuesto de que *WIRELESS IXHUAPAN*, detecte que el Suscriptor esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme al Servicio contratado, *WIRELESS IXHUAPAN*, se reserva el derecho de terminar, limitar, suspender el servicio. No obstante, lo anterior, el Suscriptor no se liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a *WIRELESS IXHUAPAN*, por la comisión de dichos actos.

### Reconexión del Servicio

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

- a. Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente el Suscriptor podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente de *WIRELESS IXHUAPAN*, la reconexión respectiva.
- b. *WIRELESS IXHUAPAN*, realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a 1 día.