

CODIGO DE PRACTICAS COMERCIALES

SERVICIOS TECNOLOGICOS
DE AGUASCALIENTES
S.A. DE C.V.



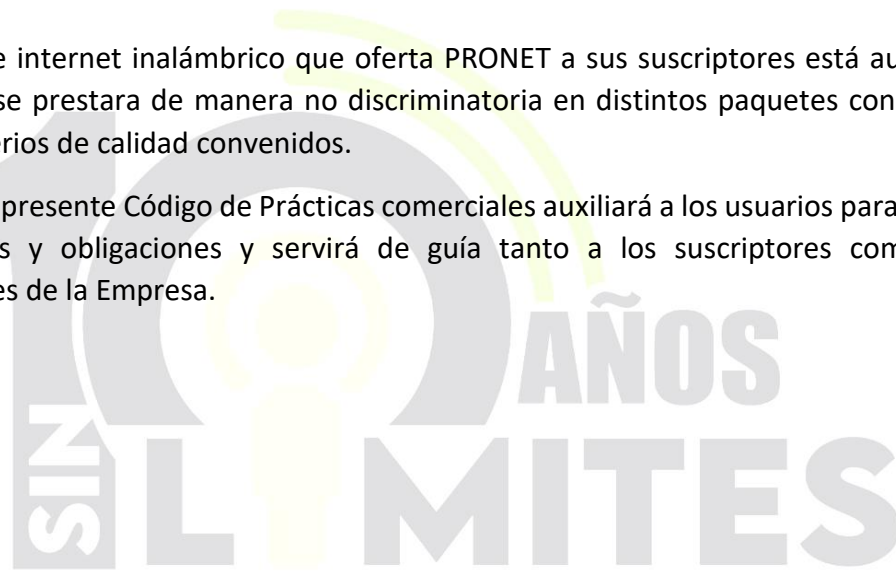
INTRODUCCION

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene por objeto regular las relaciones de SERVICIOS TECNOLOGICOS DE AGUASCALIENTES S.A. DE C.V. (en adelante “PRONET”) con sus suscriptores y estará a disposición del público para su consulta en nuestro sitio web y en el centro de Atención PRONET.

Este código de prácticas comerciales está basado sobre el servicio de acceso a internet prestado por PRONET al amparo del Título de Concesión Única para uso comercial que otorgo el INSTITUTO FEDERAL DE TELECOMUNICACIONES (en adelante “IFT”) para prestar servicios públicos de Telecomunicaciones, mismo que le fue entregado el 09 de enero de 2019.

El servicio de internet inalámbrico que oferta PRONET a sus suscriptores está autorizado por el IFT y se prestara de manera no discriminatoria en distintos paquetes con base en tarifas y criterios de calidad convenidos.

Así mismo El presente Código de Prácticas comerciales auxiliará a los usuarios para conocer sus derechos y obligaciones y servirá de guía tanto a los suscriptores como a los colaboradores de la Empresa.



DEFINICIONES

SERVICIO: Servicio de Internet que se comercializa, 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.

CONTRATO: Contrato de Prestación de Servicios celebrado entre PRONET y el SUSCRIPTOR.

CONCESION: Título de Concesión Única para Uso Comercial que otorga el Instituto Federal de telecomunicaciones para prestar servicios públicos de telecomunicaciones a favor de SERVICIOS TECNOLOGICOS DE AGUASCALIENTES S.A. DE C.V.

CONCESIONARIO: **SERVICIOS TECNOLOGICOS DE AGUASCALIENTES S.A. DE C.V.**, persona moral titular de la Concesión Única para Uso Comercial.

SUSCRIPTOR Y/O CLIENTE: Persona física o moral que tiene celebrado un contrato con PRONET para la prestación de servicio de internet.

ACCESO A INTERNET O CONEXIÓN A INTERNET: Es el sistema de enlace con que la computadora, 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.

TARIFA: La contraprestación o precio registrado ante el IFT.

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones

PROFECO: Procuraduría Federal del Consumidor

PAGINA WEB: www.pro-net.mx

PRESTACION DEL SERVICIO

SERVICIOS TECNOLOGICOS DE AGUASCALIENTES S.A. DE C.V. es una persona moral 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 internet con velocidades de subida y bajada máximos establecidos. Los servicios que comercializa PRONET están debidamente autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

EL usuario podrá recibir asesoría y atención, así como levantar cualquier reporte, mediante los siguientes números telefónicos 4499968498, asimismo podrá enviar sus preguntas al correo electrónico contacto@pro-net.mx esta información podrá ser consultada en la página web www.pro-net.mx

El concesionario atenderá a los clientes en sus centros de atención previamente establecidos, dentro de los horarios que se fijan en cada uno de ellos.

COBERTURA

PRONET 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.

CONTRATACION

PRONET prestará el servicio a los usuarios, según el paquete que seleccionen, apegado a los términos y condiciones pactados en el contrato, el cual deberá estar debidamente registrado ante las autoridades competentes.

PAQUETES Y TARIFAS

El servicio previamente autorizado y el cual se presta, es el siguiente:

1. Residencial servicio de Internet inalámbrico 2 MB PLUS por \$229.00
2. Residencial servicio de Internet inalámbrico 3 MB PLUS por \$299.00
3. Residencial servicio de Internet inalámbrico 5 MB PLUS por \$399.00
4. Residencial servicio de Internet inalámbrico 10 MB PLUS por \$499.00

Los paquetes antes descritos al momento de su instalación deberán de realizarse las pruebas técnicas correspondientes y la disponibilidad en las zonas de cobertura se podrá consultar en el sitio web:

www.pro-net.mx

Los paquetes de datos, servicios y las tarifas de contratación serán publicitados en la Página web antes mencionada, además podrán consultarse en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT:

http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.

PRONET solo podrá modificar la oferta a sus suscriptores, previo aviso en los términos y condiciones señalados en el contrato celebrado entre el SUScriptor y PRONET.

Para PRONET nuestros suscriptores, siempre serán lo más importante, por ello tenemos el compromiso de proveer servicios de calidad a precios accesibles y competitivos.

CONDICIONES DEL SERVICIO

A continuación, se describen las condiciones del servicio, este punto es muy importante describir para PRONET, ya que muchos factores pueden afectar la conectividad al servicio de internet y tener una atenuación directa a la velocidad de navegación, por lo que las velocidades reales pueden variar; El internet es una red de redes y si existen afectaciones en puntos de interconexión entre las redes de los diversos carriers, pudieran perjudicar la calidad del servicio.

Para este caso el servicio de internet contratado es ilimitado, es decir no existe un límite de carga y descarga, es decir no afectará en ningún momento su facturación, ya que, será la misma, definida en el contrato celebrado entre nuestros suscriptores y PRONET

Hoy en día existen distintos eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, que pueden causar que el uso de internet se incremente, por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver disminuidas, provocando posibles saturaciones que derivará en lentitud del Servicio. Lo anterior en el entendido que, si el Servicio no cumpliera con las características establecidas en el Contrato celebrado con el suscriptor, se podrá solicitar la cancelación del referido contrato sin responsabilidad alguna para el suscriptor.

Cabe precisar que la conectividad puede variar dependiendo la distancia en la que el suscriptor se conecte al equipo modem que sea instalado por parte de PRONET, también mencionar que existen interferencias por dispositivos que trabajen bajo el mismo espectro de señales y bandas de frecuencia.

Como recomendación al utilizar la modalidad Wifi es el evitar interferencias como son muros, cristal, yeso, madera, árboles y cerros ya que se degrada la señal Wifi; si se utiliza de manera directa por medio de sus puertos ethernet, que incluye el modem, lograra tener una mejor experiencia de conectividad.

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 suscriptor será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

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 PRONET no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al usuario por el uso que le dé al Servicio.

PRONET sólo prestará el servicio en las poblaciones en las que cuente con infraestructura propia y/o arrendada que permita la prestación de éste, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con la legislación aplicable, los estándares de calidad publicitados y/o requeridos por el IFT, y en los términos consignados en el Contrato Adhesión que se firma con el Suscriptor.

Los municipios, localidades, ejidos y demás lugares donde PRONET prestara el servicio de acceso a internet, así como cualquier adición y actualización de cobertura por PRONET, podrán los suscriptores consultarla, en las siguientes vías:

1. Centros de atención a clientes
2. Atención Telefónica
3. Sitio web

PRONET prestará el servicio al Suscriptor, según los términos y condiciones pactados en el Contrato de Adhesión que firma con el Suscriptor, mismo que se encuentra debidamente registrado ante las Autoridades Reguladoras.

Con respecto al contrato del servicio PRONET se regirá por el clausulado del Contrato de Suscriptor, Anexos y/u Orden de servicio y/o trabajo que suscriban las Partes, además de la legislación aplicable; En cada Contrato de Suscriptor deberá establecerse el paquete contratado, las características del servicio, la forma y condiciones de pago y la contraprestación por dicho paquete.

CONTRATACION DEL SERVICIO

Para la contratación de los Servicios que ofrece PRONET, nuestros Suscriptores y/o Clientes

podrán optar por cualquiera de las formas de contratación siguientes:

- 1) Acudir personalmente a la sucursal
- 2) A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes
- 3) Mediante el envío de un WhatsApp a los números 4492310755 y 4491545259 a fin de que uno de nuestros ejecutivos se ponga en contacto por la vía respectiva.
- 4) Por ventas a Cambaceo en la que el Suscriptor y/o PRONET en cualquier tiempo podrá ser visitado directamente en su domicilio por alguno de nuestros ejecutivos de ventas, identificándose previamente con credencial expedida y vigente de PRONET

El trámite para iniciar la contratación del Servicio de PRONET se podrá llevar a cabo a través de un tercero (representante del titular), siempre y cuando se presente una 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 legal del interesado mediante copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente registrados. Adicionalmente a la carta deberá presentarse identificación oficial del representante legal.

DOCUMENTOS PARA CONTRATAR

Personas físicas
Credencial de elector o pasaporte vigentes.
Comprobante de domicilio

Cédula de identificación fiscal

Personas morales
Acta constitutiva de la empresa
Identificación del representante legal y poder para actos de administración
Comprobante de domicilio de la empresa
Cédula de identificación fiscal

PROCEDIMIENTO DE VALIDACION

Una vez que el Suscriptor haya previamente seleccionado el Servicio que requiera, deberá presentar la documentación correspondiente para la contratación del Servicio respectivo, sujeto previamente al Procedimiento de Validación que se cita a continuación:

- A) PRONET durante el proceso de contratación, validará la factibilidad de Cobertura y disponibilidad de los Servicios en la dirección y/o zona donde el Suscriptor desea le sean Instalados y prestados los Servicios de PRONET. De no cumplir a criterio de PRONET con cualquiera de los requisitos a que se refiere el párrafo anterior, PRONET no realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor.

- B)** En caso de ser técnicamente factible y PRONET cuente con disponibilidad y Cobertura de los Servicios, verificará que el Suscriptor no tenga adeudos existentes con PRONET a fin de continuar con el proceso de validación respectivo.

En caso que el Suscriptor tenga adeudos existentes deberá cubrirlos inmediatamente ya sea mediante el pago en efectivo, TDC, cheque, o transferencia bancaria a efecto de poder continuar con el proceso de validación correspondiente.

En caso que el domicilio registre adeudos con PRONET (lugar donde el Suscriptor desea se le Instale y preste el Servicio), deberá acreditar a satisfacción de PRONET que se trata de otro Suscriptor razón por la que no tiene relación contractual o nexo causal alguno con la cuenta de Servicio que presenta el adeudo de que se trate, a fin de continuar con el proceso de validación respectivo.

De no cumplir a criterio de PRONET con cualquiera de los requisitos a que se refieren los párrafos anteriores, PRONET no realizará la contratación de los Servicios solicitados, haciéndolo del conocimiento al Suscriptor.

- C)** En el supuesto de ser aplicable, PRONET verificará la veracidad del titular (identidad).

Una vez que cumplidos a la entera satisfacción de PRONET los requisitos establecidos en el Procedimiento de Validación a que se refieren los incisos a), b) y c) terminará dicho procedimiento y PRONET procederá a la contratación el Servicio respectivo mediante la suscripción o firma por parte del Suscriptor. El Procedimiento de Validación no podrá exceder de 3 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la solicitud de contratación y/o entrega a PRONET de la documentación respectiva por parte del Suscriptor.

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

El Contrato es el documento proporcionado únicamente por PRONET al Suscriptor, en el cual ambas partes plasman su consentimiento y formalizan los derechos y obligaciones que cada una de ellas asume frente así para la prestación del Servicio contratado. Cabe señalar, que el Contrato previo a su aplicación, se encuentra debidamente autorizado por la Autoridad Competente de conformidad con las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas aplicables.

INSTALACION DE SERVICIOS

Para la Instalación de los servicios PRONET y el suscriptor fijaran un día y horario para que

el personal técnico de PRONET se presente en el domicilio, previa identificación del técnico para con el suscriptor, esto levantado de manera previa mediante una orden de servicio indicando lo antes descrito, cualquier cambio o modificación de día y horario le será notificado al cliente con una anticipación de 24 horas; dado lo anterior el técnico procederá

a realizar la instalación, considerando siempre los parámetros de calidad para una activación correcta del servicio.

Una vez concluidas las actividades del personal técnico de PRONET, dicho personal cerrará la visita de Instalación y la respectiva Orden de Trabajo, no sin antes que el Suscriptor firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados a que se refiere la Orden de Trabajo.

El Procedimiento de Instalación de Servicios no podrá exceder de 5 días hábiles contados a partir de la fecha de contratación por parte del Suscriptor establecida en el Contrato.

MODIFICACION DE SERVICIOS

El suscriptor en cualquier momento podrá solicitar la modificación de los servicios contratados, mediante una llamada telefónica o una visita al Centro de Atención a Clientes de PRONET.

Asimismo, el Suscriptor se obliga a pagar a favor de PRONET la Tarifa de Servicios que PRONET tenga autorizada, registrada y vigente en el Registro Público de Telecomunicaciones para la modificación del Servicio de que se trate.

CAMBIO DE DOMICILIO

En cualquier tiempo el Suscriptor podrá solicitar a PRONET un cambio de domicilio, y este se encontrará sujeto a disponibilidad de cobertura.

Asimismo, se obligará a pagar a favor de PRONET la tarifa que se establezca por el concepto de cambio de domicilio.

Este procedimiento, cuando sea factible no podrá exceder de 5 (cinco) días hábiles contados a partir de la fecha de la solicitud por parte del suscriptor del cambio de domicilio, en caso de que no se cuente con la cobertura necesaria, se procederá a cancelar el servicio.

CANCELACION DEL SERVICIO

PRONET ofrece sus servicios sin vencimientos, ni plazos forzosos, el suscriptor puede cancelar el servicio de acceso a internet sin costo alguno previo aviso a PRONET, con una anticipación de 15 días, naturales realizando dicho aviso por los diversos medios de comunicación que han sido descritos por PRONET.

FACTURACION DEL SERVICIO

El cliente tiene derecho por el concepto del servicio de acceso a internet a que se le elabore la factura correspondiente, lo anterior siempre que el suscriptor cumpla con los requisitos fiscales vigentes y que estos sean entregados a PRONET para su efectiva facturación mensual, esto se establecerá en moneda nacional.

CALIDAD DEL SERVICIO

Con relación a los Niveles y Compromisos de Calidad, PRONET prestara el servicio conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de conformidad con la regulación aplicable y PRONET se compromete a garantizar al suscriptor y/o cliente la prestación del servicio con los más altos niveles de confianza y calidad que estén disponibles; PRONET día a día dará seguimiento a realizar la debida revisión del comportamiento de las señales de los enlaces de sus clientes, realizando pruebas de velocidad de navegación.

Los medios de atención al suscriptor son:

1. Al teléfono 4499968498 en un horario de 9:00 a 19:30 horas
2. Vía correo electrónico contacto@pro-net.mx las 24 horas del día
3. Página web www.pro-net.mx las 24 horas del día
4. Centro de Atención a Clientes 9:00 a 19:30 horas

En los medios antes descritos también podrá consultar:

1. 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 Suscriptor,
6. Carta de derechos mínimos de los usuarios,

7. Aviso de Privacidad, entre otra información sobre el Servicio.

Tanto en la Línea y Sucursales de Atención a Clientes nuestros Suscriptores y/o Clientes podrán consultar y resolver cualquiera de los temas siguientes:

A) TECNICOS

- Solución de problemas relativos a configuraciones y soporte técnico de nuestros Servicios, atendidos directamente por personal técnico y especializado de PRONET para resolver el asunto de que se trate.

B) ADMINISTRATIVOS

- Aclaraciones (Estado de cuenta)
- Solicitud de Ajustes
- Devoluciones o Reembolsos
- Información general de Servicios
- Levantamiento de quejas
- Pago con TDC, efectivo, cheque
- Solicitud de Reconexiones
- Reenvío de señal (Servicio Digital)
- Registro de RFC
- Contrataciones
- Reprogramación de servicio técnico (instalación, servicio técnico)
- Cambio de domicilio
- Solicitud cambio de ubicación (Equipo)
- Solicitud de cambio de titular
- Solicitud de confirmación de visita técnica
- Solicitud de corrección del nombre del titular
- Programación y mantenimiento
- Expedición de Facturas
- Cancelaciones

INTERRUPCION Y BONIFICACION DE LOS SERVICIOS

PRONET no será responsable por la suspensión o interrupción de los Servicios o detrimento de los mismos por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas que no le sean imputables ni previsibles directamente, incluyendo fallas de transmisión, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las

cuales puedan cursarse los Servicios, las señales o tráfico del Suscriptor.

Sin perjuicio de lo anterior, PRONET será responsable únicamente de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas de transmisión, suspensión o interrupción de los Servicios ocasionadas directamente por PRONET, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor las bonificaciones correspondientes equivalente a las horas o días que no recibió el Servicio por causas directamente imputables a PRONET, y como bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del Servicio contratado por el suscriptor. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio del suscriptor 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 del Suscriptor.

PRONET previa notificación con 48 horas de anticipación al Suscriptor tendrá el derecho de interrumpir, por el tiempo estrictamente necesario, la prestación de los Servicios cuando se requiera realizar alguna inspección, reparación o mantenimiento a los Servicios, a las instalaciones del Suscriptor o al equipo de PRONET o de Terceros utilizado para la prestación de los Servicios. Cuando el equipo sea proporcionado por Terceros, dichas actividades podrán ser realizadas por personal autorizado del mismo. El Suscriptor conviene en facilitar a PRONET y/o a los Terceros y sus empleados el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. PRONET procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad del Suscriptor.

REPORTE DE FALLAS Y QUEJAS

En caso de presentarse fallas en la prestación del Servicio el Suscriptor podrá reportarla inmediatamente a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes de PRONET (4499968498), o si lo prefiere directamente en la Sucursal de Atención.

Asimismo, en el supuesto que algún Suscriptor quiera presentar una queja, reporte, reclamación, cometario, aclaración, sugerencia o recomendación, podrá hacerlo directamente a la Línea de Atención a Clientes (4499968498) o si lo prefiere directamente en la Sucursal de Atención al Cliente.

PRONET atenderá cualquier falla, reporte, reclamación, cometario, aclaración, sugerencia o recomendación que en su caso presente algún Suscriptor, por lo que hará su mejor esfuerzo para solucionar cuanto antes el problema de que se trate.

Con referencia a los Plazos Máximos para la Atención a los Clientes, este no excederá las 48 horas hábiles, dicho lo anterior se le asignara al suscriptor un número de seguimiento y PRONET lo registrara en una base de datos, donde se mantendrá abierto este número de seguimiento, PRONET, registrara dicha queja será turnada al departamento según corresponda para su debida atención, solamente cuando dicha queja haya sido subsanada, se podrá dar por cerrado el número de seguimiento, y en caso de que el suscriptor no haya tenido los servicios prestados, se realizara la bonificación correspondiente.

PAGOS

Los pagos del servicio deberán ser realizados por el suscriptor con base en los medios que le dé a conocer PRONET en el Contrato de suscriptor o, en su caso, en la factura, recibo y/o estado de cuenta respectivo.

Por la prestación del Servicio, el Suscriptor pagará la contraprestación periódica acordada por las partes como pago del servicio. Dicha contraprestación incluye:

1. El paquete de datos seleccionado por el Suscriptor;
2. El comodato de los equipos, en los casos que resulte aplicable; y,
3. los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes

PRONET podrá brindar a sus suscriptores 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 PRONET, 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.

SUSPENSION DE LOS SERVICIOS

PRONET estará facultado de conformidad con el Contrato de Suscriptor, para suspender al Suscriptor la prestación del Servicio mediante notificación por correo electrónico al Suscriptor, en caso de que éste:

1. Incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el Contrato del suscriptor incluyendo el pago anticipado no realizado de los servicios prestados en el mes en curso y de cualquier otro cargo amparado en dicho contrato.
2. Si utiliza el servicio para fines ilícitos o en contravención del Contrato del Suscriptor.

La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato del Suscriptor, por lo que el Suscriptor deberá seguir cumpliendo sus obligaciones derivadas del Contrato de Suscriptor

hasta la terminación del referido contrato y la devolución del/los equipos(s) propiedad de PRONET.

TERMINACION DE CONTRATO

El Suscriptor podrá dar por terminado el Contrato de Suscriptor, en cualquier momento, siguiendo los siguientes pasos:

- 1.** Solicitud expresa del Suscriptor a través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes de PRONET (4499968498), o si lo prefiere directamente en la Sucursal de Atención.
- 2.** Estar al corriente en los pagos del Servicio.
- 3.** Entregar el Equipo (o en su caso solicitud de retiro).

Si el Suscriptor, al momento del aviso de cancelación del Contrato de Suscriptor, no entrega el/los equipo(s) en tiempo y en óptimas condiciones de funcionamiento, éste queda obligado a continuar pagando la contraprestación marcada en el Contrato de Suscriptor, o bien, al pago de los Equipos correspondientes.

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

