

**CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES
AITELECOM, S.A. DE C.V.**

ÍNDICE

1. OBJETIVO;
2. SERVICIOS QUE PRESTA AITELECOM S.A. DE C.V.;
 - 2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS;
 - 2.2 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN Y TASACIÓN;
 - 2.3 PROCEDIMIENTOS DE FACTURACIÓN Y COBRANZA DE LOS SERVICIOS;
3. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN LOS SERVICIOS;
4. ATENCIÓN AL USUARIO;
 - 4.1 CONTACTO;
 - 4.2 PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y SOLUCIÓN DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES;
- 5.1 BONIFICACIONES;
6. CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO;
7. POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS;
 - 7.1 SUSPENSIÓN;
 - 7.2 CANCELACIÓN;
8. SOLUCIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS;

1. OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los usuarios de AITELECOM S.A. DE C.V. (en adelante “AITELECOM”) las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios que sean contratados.

Este Código de Prácticas Comerciales será consultable por los usuarios de AITELECOM en la página web www.aitelecom.net/

2. SERVICIOS QUE PRESTA AITELECOM

AITELECOM presta el servicio de acceso a internet, en virtud de la autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones, que le fue otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante “IFT”) el día 30 de junio de 2015.

2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

AITELECOM ofrece a sus usuarios soluciones acceso a internet a través de diversas tecnologías como la fibra óptica con una capacidad de 10Gb.

2.2 FORMAS Y TIEMPOS DE MEDICIÓN

La forma de facturación y los cargos aplicables se estipularán en la Solicitud de Servicios correspondiente que se suscriba entre las partes al firmar el Contrato Marco de Prestación de Servicios. En la carátula del contrato se estipulara el plan y capacidad adquirida por el usuario, la cual se ira devengando conforme al uso que realice el usuario durante el plazo de un mes.

2.3 PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN Y COBRANZA

AITELECOM, emitirá las facturas mensualmente, durante los primeros 15 (días) de cada mes. El usuario deberá pagar dicha factura dentro de los primeros 15 días, a partir de la recepción de la factura.

3. TARIFAS

Las tarifas por los servicios ofrecidos por AITELECOM se estipularán en la Solicitud de Servicios Correspondiente que se suscriba entre las partes al firmar el Contrato Marco de Prestación de Servicios, las cuales serán de conformidad con las necesidades de cada uno de los Clientes o bien podrán ser consultadas en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en www.ift.org.mx o en la página web de AITELECOM en www.aitelecom.net/ en caso de tratarse de la firma de un contrato de adhesión.

4. NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN CADA UNO DE LOS SERVICIOS:

AITELECOM prestará los servicios de señalados en el punto 2 conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al usuario la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza disponible.

5. ATENCIÓN AL USUARIO

5.1 CONTACTO

- a) Teléfono: (999)9201200

- b) Para Soporte técnico las 24 hrs del día: soporte@aitelecom.net
- c) Vía internet las 24 hrs del día: www.aitelecom.net/
- d) Por carta a Periférico Norte KM 34.8 Tablaje No. 26535, Col. Nueva San José Chuburná, 97203 Mérida, Yucatán.

5.2 PLAZOS MÁXIMOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE ACLARACIONES, QUEJAS Y REPARACIONES

Para cualquier aclaración, AITELECOM lo resolverá en 15 días hábiles. Si el usuario no recibe una respuesta a su aclaración en ese plazo, se determinará procedente su aclaración.

5.3 BONIFICACIONES

En caso de que resulte procedente la aclaración, queja o reparación conforme al procedimiento detallado en el punto anterior, AITELECOM bonificará al usuario 20% el monto del periodo de afectación. Dicha bonificación se hará dentro de un máximo de 30 días naturales después de reportada la falla.

6 CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio, AITELECOM informará a sus usuarios a través de su página web al menos 15 días naturales antes de que entren en vigor los cambios del Contrato. Además, AITELECOM pondrá a disposición de sus usuarios a través de la página web el contrato modificado para su consulta y se los entregará. En caso de que los usuarios no estén de acuerdo con los cambios, tendrán el derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna, contactándose a través de los medios de contacto indicados en el punto 5.1

7 POLÍTICA DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS

7.1 SUSPENSIÓN

AITELECOM puede suspender los servicios del usuario sin responsabilidad alguna cuando:

- a) Detecte que el usuario está haciendo uso incorrecto de los servicios prestados por AITELECOM, que puedan perjudicar a AITELECOM o a terceros.
- b) Por mandamiento judicial.
- c) Cuando el usuario no realice el pago de los servicios.
- d) Casos fortuitos o de fuerza mayor.

7.2 CANCELACIÓN

El Usuario podrá cancelar los Servicios contratados sin causa después del envío de una Notificación de Conexión mediante comunicación escrita a AITELECOM con 60 días de anticipación. En ese caso, el Usuario deberá pagar a AITELECOM un cargo por terminación equivalente a la suma de: (i) todas las cantidades debidas por los Servicios efectivamente prestados; (ii) el 100% del resto de los cargos mensuales recurrentes del Plazo del Servicio o plazo de renovación; (iii) todo cargo de desinstalación o desactivación aplicable; y (iv) cualquier responsabilidad o cargo por terminación que deriven de la terminación de contrataciones con terceros acordados en la Solicitud de Servicios o que no se hubiera

recuperado en los cargos anteriores, y cualquier gasto de construcción que se hubiera realizado con el fin de proveer los Servicios bajo el Contrato Marco.

8 SOLUCIÓN EN CASO DE CONTROVERIAS

Para cualquier controversia, PROFECO será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del contrato. En caso de subsistir controversias nos sometemos a la jurisdicción de los tribunales competentes, renunciando a cualquier otra jurisdicción, por razón de nuestros domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.