



CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES.



OBJETIVO

El presente documento tiene por objeto describir los servicios de acceso a internet que serán prestados por **Edgar Martínez Trinidad** a sus usuarios de conformidad con la CONCESION UNICA PARA USO COMERCIAL (FOLIO ELECTRONICO: **240006149**), además de exponer los derechos y obligaciones que tienen los usuarios a los que prestara el servicio de acceso a internet.

Edgar Martínez Trinidad es una persona física autorizado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para poder prestar y comercializar servicios públicos de telecomunicaciones, para este caso el de servicio a internet, por lo cual puede brindar a sus usuarios diversos paquetes de datos con velocidades de subida y bajada previamente registrados ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones.



DEFINICIONES SERVICIO

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 **Edgar Martínez Trinidad** 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: <https://colette.mx>



COBERTURA

Edgar Martínez Trinidad prestará los servicios en las áreas, comunidades o regiones donde tenga 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 de adhesión

Los usuarios, así como el público en general, podrán acceder a la página de <https://colette.mx> para visualizar los lugares de cobertura donde se ofrece el servicio, así como solicitar el servicio en un lugar determinado dentro de las áreas concobertura.

CONTRATACIÓN

Para la contratación de los servicios a prestar a los usuarios según el paquete de datos, vigencia o modalidad que seleccionen, apegado a los términos y condiciones pactados en el contrato de adhesión el cual deberá estar debidamente registrado ante las autoridades competentes.

FORMAS DE CONTRATACIÓN

Los paquetes de servicios que ofrece **Edgar Martínez Trinidad** podrán ser consultados por el usuario en la página:

<https://colette.mx>

Así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones:

https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/

CONTRATO

El servicio se regirá por las diversas cláusulas plasmadas en contrato de adhesión de telecomunicaciones, este, previamente aprobado por la PROCURADURIA FEDERAL DEL CONSUMIDOR, que suscriban las partes, además de la legislación aplicable. En cada contrato el usuario deberá seleccionar el paquete contratado, la vigencia, modalidad, forma de pago y contraprestación por dicho paquete.

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

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

Cabe señalar que el presente código de prácticas comerciales, será exhibido en el CAT y página de internet, se enviará por medio de correo electrónico, para que el suscriptor pueda visualizarlo al momento de la contratación y durante la estancia que tenga los servicios de **Colette**

DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN

Para contratar el servicio de acceso a internet, **Colette** solicitará del usuario, los siguientes documentos para la contratación.

Para personas físicas:

- i. Credencial de elector vigente o pasaporte vigente;
- ii. Comprobante de domicilio con antigüedad máxima de tres meses;

- iii. En caso de pago domiciliado, tarjeta de crédito vigente.

Para personas morales:

- i. Acta constitutiva;
- ii. Identificación oficial y poder del representante legal (facultades para actos de administración y pleitos y cobranzas);
- iii. Comprobante de domicilio de la empresa con antigüedad máxima de tres meses;
- iv. Constancia de situación fiscal;
- v. En caso de pago domiciliado se requiere tarjeta de crédito.

El usuario podrá hacer llegar estos datos a **Colette** por medio de los correos electrónicos que se designen y en formato PDF y/o de manera impresa, para el debido tratamiento de la información.

PROCESO DE VALIDACIÓN PARA LA INSTALACIÓN

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.

PAQUETES Y TARIFAS

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

1. paquete básico servicio de Internet inalámbrico 3 MB por \$250.00
2. paquete plus servicio de Internet inalámbrico 10 - 15 MB por \$300.00
3. paquete Premium servicio de Internet inalámbrico 15- 20 MB por \$500.00

CONDICIONES DEL SERVICIO

Internet es la red de redes, por consiguiente, las afectaciones en otras redes pueden perjudicar el comportamiento y la calidad del servicio. El servicio por paquete de datos es ilimitado; La conexión será vía inalámbrica a través de equipos Wifi, que permiten la interconexión con diversos dispositivos, ejemplo: Celulares, Tabletas, Laptop, etc.

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 frecuencias 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.

Colette 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.

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

Colette no se hará responsable de:

- i. La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a internet.
- ii. La confiabilidad de las transmisiones de datos, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de internet.
- iii. Las interrupciones de acceso al servicio, fallas de los dispositivos, en el software del usuario o en el módem, imputables al usuario.
- iv. La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el usuario.
- v. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del servicio, en caso de que el usuario no mantenga en sus dispositivos el software que le suministre **Colette** como complementos que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del servicio.
- vi. **Colette** podrá modificar la oferta comercial previo aviso al usuario, sujeto a los términos y condiciones señalados en el contrato de adhesión.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En términos de la NOM-184, el contrato de adhesión es el documento elaborado unilateralmente por FIBERWIFI para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o prestación de los Servicios de Telecomunicaciones. En ese sentido FIBERWIFI celebrará con cada Cliente un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones (en adelante, "Contrato"), el cual contendrá los términos y condiciones conforme a los cuales se prestarán los Servicios de Telecomunicaciones.

Las condiciones contractuales son las que señala la NOM-184 y las mismas podrán cambiar de tiempo en tiempo, dando aviso a los Clientes en los términos y condiciones establecidos en dicha Norma.

Por otro lado, FIBERWIFI podrá modificar el Contrato en cumplimiento a cualquier disposición legal aplicable o resolución emitida por una autoridad competente.

El presente Código de Prácticas Comerciales solo es de carácter informativo y no contiene obligaciones diversas a las establecidas en los Contratos firmados por los Clientes.

FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

Los pagos del servicio deberán ser realizados por el usuario con base en los medios que le dé a conocer **Colette** en el contrato de adhesión, o en su caso, en la página web. <https://colette.mx>

Colette facturará sus servicios y el usuario deberá enviar correo electrónico a sagrado_07@hotmail.es y proporcionar los datos indicados en este Código de Prácticas Comerciales, así como los datos fiscales para la facturación, misma que se enviará por correo electrónico junto con el recibo y/o estado de cuenta respectivo. Por la prestación del servicio, el usuario pagará la contraprestación publicada según el paquete seleccionado por el usuario; dicha contraprestación incluye:

- I. El paquete de datos o modalidad seleccionada por el suscriptor;
- II. Los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes;
- III. Costos de instalación, reubicación, visitas infructuosas imputable al usuario;

- IV. Reparación o indemnización por daño de equipo imputable al usuario que sea propiedad de **Colette**; 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://colette.mx> a través del CAT o directamente en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT (http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/).

TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES

El pago del servicio siempre se hará por mensualidad anticipada; no se admitirán pagos parciales. En los casos en que resulte aplicable, cada ciclo de facturación considerará un mes de servicio y comenzará el día de la instalación del servicio. Si después del corte de facturación, a las 00:00 hrs., el usuario no ha realizado el pago, se suspenderá el servicio hasta que se registre el pago.

PROMOCIONES Y DESCUENTOS

Colette 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 <https://colette.mx>, por correo electrónico, publicidad impresa y/o a través de cualquier medio. La vigencia que, en su caso, aplique a los descuentos o promociones se encontrará registrada ante el IFT.

CALIDAD E INFORMACIÓN DEL SERVICIO

Colette 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://colette.mx>, se podrán consultar:

1. Las condiciones del servicio;
2. Parámetros mínimos de calidad –únicamente vía telefónica o a través del CAT–;
3. Mapas de cobertura;
4. Información de tarifas y facturación;
5. Contrato de adhesión;
6. Carta de derechos mínimos de los usuarios;
7. Aviso de Privacidad;
8. Otra información sobre el servicio.

Edgar Martínez Trinidad se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad y previstos en la AUTORIZACIÓN y en los parámetros de calidad e información que, en su caso, determine el IFT. Dichos parámetros mínimos de calidad y de información los puede encontrar el usuario en las siguientes ligas que se muestran a continuación:

-  Lineamientos que fijan los índices y parámetros de calidad a que deberán sujetarse los prestadores del servicio fijo.
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5587373&fecha=25/02/2020
-  Lineamientos Generales para la publicación de información transparente, comparable, adecuada y actualizada relacionada con los servicios de telecomunicaciones
https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5586224&fecha=12/02/2020

Resaltar que día a día se revisaran que los niveles del radio enlace de los clientes y que estos sean los óptimos, para garantizar su operación

IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN

Si al momento de la instalación se determina la "imposibilidad técnica", el contrato de adhesión quedará cancelado y **Colette** 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; El reembolso se llevará a cabo de la misma manera en que éste fue pagado.

CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS

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

FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

El usuario deberá avisar a **Colette** 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 **Colette**:

- 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 **Colette** podrá suspender el servicio.
- c) Por alguna otra causa no imputable a **Colette** 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 concesión de **Edgar Martínez Trinidad**
- j) Por falla en la red global de internet o en algún dominio.

Si por causas directamente imputables a **Colette**, 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 **Colette** y, como bonificación, al menos, el veinte por ciento (20%) del monto correspondiente al periodo de afectación en la prestación del servicio contratado por usuario. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio del usuario si la interrupción del servicio excede de setenta y dos (72) horas consecutivas. Las bonificaciones, una vez que procedan, se llevarán a cabo conforme al procedimiento establecido en el contrato de adhesión.

ATENCIÓN AL SUScriptor POR FALLAS, ACLARACIONES, SUGERENCIAS O QUEJAS

El usuario deberá comunicar a **Colette** 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, **Colette** contará, de manera gratuita, con el servicio de asistencia llamando al CAT. Este medio de atención estará disponible de las 24 horas del día, los siete días de la semana. Los puntos de contacto pueden ser adicionados y/o modificados por **Colette** y se dará aviso al suscriptor a través del portal [XXXXXX https://colette.mx](https://colette.mx) o cualquier otro medio, presente o futuro, que **Colette**, informe y

ponga a disposición del usuario.

Las quejas y/o reportes de fallas telefónicas deberán ser respondidas inmediatamente por **Edgar Martínez Trinidad** 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 **Colette**, deberá enviar un aviso al usuario informando el cierre del folio que dio origen a la gestión; El número de atención a clientes será **(249-159-7477)**, ya sea vía telefónica, SMS o diferentes aplicaciones de comunicaciones como WhatsApp o también se utilizara como medio de comunicación el correo electrónico sagrado_07@hotmail.es

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

Cuando el usuario detecte algún problema con su servicio; 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 tienes uno o más routers conectados. Revisar si en todos los routers se presenta la falla o en uno en especial, puede ser que el aparato tenga algún desperfecto y requiera reemplazo

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

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

1. 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 usuario algunos de los siguientes datos:
 - a. Número de contrato.
 - b. Nombre del usuario y/o del titular de la línea.

- c. Servicio contratado
 - d. Número de teléfono donde se le pueda contactar, en caso que sea distinto al establecido en su contrato.
 - e. Una vez verificada la vigencia se procederá a proporcionar el servicio de asistencia.
3. **Colette** tomará un registro personalizado de su problemática, individualizando al usuario dándole un número de reporte y procederá a identificar el problema concreto con ayuda de la descripción que haga el mismo usuario.
 4. **Colette** cotejará con su sistema de monitoreo la problemática que refiere el usuario y le informará en el acto si la falla es atribuible a **Colette**, por lo cual le informará al usuario la causa en específico y el momento en que se reestablecerá el servicio, en los términos y condiciones que indica este documento y su respectivo contrato de adhesión.
 5. Para el caso de presentarse algún corte de fibra, línea cableada o suministro eléctrico por causa no imputable a **Colette**, ésta comunicará al usuario en específico el problema y le informará el momento en que se reestablecerá el servicio, bajo los términos y condiciones de este código y su contrato de prestación de servicios.
 6. El usuario 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.

BONIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

Ciber Colette

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 **Colette** el usuario podrá solicitar se agende un servicio técnico a domicilio. Para la solicitud de la visita, el usuario deberá atender lo siguiente:

1. El proceso para agendar estará disponible las 24 horas del día.
2. El servicio se solicitará llamando al CAT de **Colette**.

3. El horario de ejecución de la visita es de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.
4. Se atenderá la solicitud del usuario en la fecha y horario que requiera (dentro del horario de ejecución), sujeto a disponibilidad de días y horarios de los técnicos así como sujeto a los límites de distancia establecidos con anterioridad.
5. Cada servicio se deberá de realizar en un máximo de 48 horas naturales a partir de la solicitud del servicio, salvo que el usuario lo solicite en otra fecha y hora.
6. El usuario podrá solicitar más de un servicio por visita, aunque cada uno tendrá un costo independiente.

REQUISITOS PARA AGENDAR ATENCIÓN

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

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

relacionada con la conexión a internet, el usuario deberá contar con una conexión a internet misma que deberá estar configurada. La asistencia y soporte para la conexión se garantiza y se ofrece bajo las políticas vigentes del servicio de Colette.

SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

Colette 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 de que éste:

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

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

VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN

El usuario podrá dar por terminado el contrato de adhesión, en cualquier momento, siguiendo los siguientes pasos:

- a. Solicitud expresa del suscriptor del servicio mediante aviso por escrito a **Colette** en el domicilio señalado en el contrato de adhesión, mediante el correo electrónico sagrado_07@hotmail.es o por el mismo medio a través del cual contrató el servicio.
- b. Estar al corriente en los pagos del servicio.

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