

# Código de prácticas comerciales

## OBJETIVO:

presente es un documento que tiene por objeto describir los servicios de acceso a internet de banda ancha que será prestado por **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V.** a sus SUSCRIPTORES, de conformidad con el permiso de comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

El presente código de prácticas comerciales auxiliará a los suscriptores para conocer sus derechos y obligaciones.

Definiciones	
Legal :	Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y/o Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Autoridades ante las que se registran, contratos, avisos de cobertura y/o cualquier documento y/o trámite que requiera aprobación y autorización, en ejercicio de las facultades que a cada una de estas tiene conferida en la legislación aplicable.
Autorización	Título o permiso de autorización para establecer y operar o explotar una comercializadora de servicios de telecomunicaciones otorgada por el IFT a favor de Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V
CAT	Centro de Atención Telefónica de Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V a través del número 664 102 5721 en todo México para autogestión. Estos medios de atención estarán disponibles 7 días, las 24 horas, los 365 días del año.
Contrato de Suscriptor	Contrato de Adhesión de prestación de servicio de acceso a internet, que el suscriptor celebra con Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V y, en su caso, el contrato de comodato de los equipos necesarios para recibir el servicio.

Dispositivo	Equipo terminal que tendrá acceso al servicio de internet a través del Modem/Router; este tiene una conexión hacia la puerta de enlace con la cual envía los datos IP.
SpeedNetwork / TijuanaWFi	Marcas comercial registrada por Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R. L. DE C. V
Imposibilidad técnica	Cuando al momento de instalar el servicio en el domicilio del suscriptor, el o los técnicos asignados por Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R. L. DE C. V, bajo su experiencia o conocimiento definen que la instalación del servicio no se puede realizar por razones técnicas y/o de cobertura.
Orden de servicio o trabajo	Documento llenado por personal de Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R. L. DE C. V para documentar el servicio a prestar.
Página Web	<a href="http://WWW.SpeedNetwork.com.mx">WWW.SpeedNetwork.com.mx</a> / <a href="http://WWW.TijuanaWfi.com">WWW.TijuanaWfi.com</a>
Partes	De manera conjunta el Suscriptor y Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R. L. DE C. V

Servicio	Provision de acceso a internet, que se comercializa mediante los paquetes de datos, de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicacion y velocidades registradas en el IFT.
tarifas	Contrapresentacion periodica en moneda nacional, registrada ante el IFT, que el suscriptor debera pagar a Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R. L. DE C.V. El importe incluye el paquete de acceso a internet y los impuestos aplicables.
WFI	Es un mecanismo de conexion de dispositivos electronicos de forma inalámbrica. Los dispositivos habilitados con WFI, tales como una computadora personal, un televisor inteligente, una videoconsola, un telefono inteligente o un reproductor de musica, pueden conectarse a internet.
APPS	Aplicaciones informaticas o programas que pueden ser instalados en dispositivos móviles, televisor inteligente, computadora personal, para ayudar al usuario en una funcion concreta.
MB	Megabyte- es una cantidad de datos informaticos equivalentes a 1000 Kilobytes o 1000 000 de Bytes
MBPS	Megabyte por segundo

KB	Kilobyte- Es una cantidad de datos informáticos equivalentes a 1000 bytes
KBPS	Kilobyte por segundo
Acceso a internet	Acceso a internet o Conexión a internet es el sistema de enlace con que el computador, dispositivos 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 electrónico, mensajería instantánea, protocolo de transferencia de archivos (FTP), etc.
Velocidad (de la Banda)	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).
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 más el impuesto al valor Agregado

### 3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** es una empresa autorizada para comercializar el servicio de acceso a internet, que ofrece a sus suscriptores distintos paquetes de datos con velocidades de subida y bajada máximos establecidos. Los servicios que comercializa **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** están debidamente autorizados por el Instituto Federal de Telecomunicaciones.

### 4. COBERTURA

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** prestará el servicio en las áreas, comunidades o regiones donde el Concesionario de Red Pública de Telecomunicaciones con el que celebre los acuerdos comerciales, 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.

### 5. CONTRATACIÓN

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** prestará el servicio a los suscriptores, según el paquete de 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.

## 6. FORMAS DE CONTRATACIÓN

Los paquetes de servicios que ofrece **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** podrán ser consultados por el suscriptor en la página [www.speednetwork.mx](http://www.speednetwork.mx), así como en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones.

Las formas de contratación del servicio, sus paquetes, vigencia, tarifas podrán ser revisadas en la página web [www.speednetwork.mx](http://www.speednetwork.mx)

## 7. CONTRATO

El servicio se regirá por el clausulado del contrato, anexos y/o orden de servicio de trabajo que suscriban las partes, además de la legislación aplicable. En cada contrato el Suscriptor deberá establecerse el paquete contratado, la vigencia, la forma de pago y la contraprestación por dicho paquete.

Los servicios podrán ser contratados a través de un tercero que sea representante del 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 podrá hacerse por medios electrónicos en la plataforma disponible en la página web [www.speednetwork.mx](http://www.speednetwork.mx)

## 8. DOCUMENTOS PARA LA CONTRATACIÓN

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** solicitará 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. □
- d. Los documentos solicitados por **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios**

**digitales S. DE R.L. DE C.V** para la contratación por parte de personas morales: □

Acta constitutiva, identificación oficial y poder del representante legal (facultades para actos de administración y pleitos y cobranzas); comprobante de domicilio de la empresa; cédula fiscal; en caso de pago domiciliado se requiere tarjeta de crédito.

## 9. PAQUETE DE DATOS

Los paquetes de datos y tarifas serán publicados en la página web [www.speednetwork.mx](http://www.speednetwork.mx) así como en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT.

## 10. CONDICIONES DEL SERVICIO

Muchos factores afectan la velocidad de navegación del Servicio, esto es, de la conexión a internet, por lo que las velocidades reales pueden variar.

Los eventos sociales, políticos, culturales, entre otros, pueden causar que el uso de internet se incremente, por lo tanto, las condiciones de operación ideal se pueden ver desmejoradas, provocando una saturación momentánea que derivará en lentitud del Servicio. Lo anterior, en el entendido que, si el Servicio no cumple con las características establecidas en el Contrato de Suscriptor, se podrá solicitar la cancelación del referido contrato, sin responsabilidad alguna para el Suscriptor.

Internet es una red de redes y las afectaciones en otras redes pueden perjudicar el comportamiento y la calidad del servicio. El Servicio cuenta con un umbral de navegación, es decir, una vez que se alcance el límite de descarga del plan seleccionado, la velocidad se verá disminuida o detenida hasta el nuevo corte de facturación.

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. Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto.

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.

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** 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.

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** 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 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, por lo que **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** no será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Suscriptor por el uso que le dé al Servicio.

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** 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 Suscriptor o en el Modem, imputables al Suscriptor.

d. La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Suscriptor.

e. El funcionamiento, disponibilidad, accesibilidad o continuidad del Servicio, en caso que el Suscriptor no mantenga en sus Dispositivos el software que le suministre **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** como complementos o Add-ons que podrán incrementar o complementar las funcionalidades del Servicio.

f. La prestación del Servicio en la modalidad elegida por el Suscriptor queda sujeta, en todo momento, a la condición consistente en que **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** provee un Servicio ASIMÉTRICO, con un tipo de Servicio de red BEST EFFORT (entrega de mejor esfuerzo); de modo que el Suscriptor recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su demanda de navegación.

g. **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** podrá modificar la oferta comercial previo aviso al Suscriptor, sujeto a los términos y condiciones señalados en el Contrato de Suscriptor.

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** proporcionará factura de los servicios prestados a los Suscriptores que lo soliciten, siempre y cuando éstos, lo solicite en un periodo no mayor a los 30 días después de haber realizado el pago.

La factura podrá solicitarse llamando al CAT.

Las facturas emitidas al Suscriptor cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes y deberán precisar el paquete contratado, como mínimo indicar la tarifa, el periodo de tiempo contratado, la capacidad y/o velocidad.

Una vez que el Suscriptor ha contratado el Servicio, **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** dentro de los siguientes 10 días hábiles y de acuerdo a la disponibilidad del Suscriptor realizará directamente o a través de un tercero la instalación del Servicio.

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** hará todo lo posible por respetar los tiempos y plazos de instalación y/o cualquier orden confirmada, sin embargo, no será responsable por cualquier daño o perjuicio que se pudiera ocasionar por el incumplimiento de una fecha de entrega, ni por daños asociados con la orden, instalación, terminación, mantenimiento o cualquier interrupción que pueda ocurrir en el Servicio, independientemente de su causa.

De esta forma, **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** sólo será responsable por las bonificaciones que procedan conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y al Contrato de Suscriptor respectivo.



El lugar de instalación del equipo deberá ser autorizado, previa ejecución, por el Suscriptor, por lo que éste asume, a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaran a ocasionar con motivo de la instalación.

Una vez instalados los Equipos, el Suscriptor no podrá variar el lugar de la instalación sin la autorización previa y por escrito de **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V.** Es fundamental que, previo a la instalación, el Suscriptor cuente con Dispositivos que puedan ser contactados a internet vía Ethernet o WiFi.

El riesgo de pérdida o daño del Equipo pasará al Suscriptor a partir de su instalación, por lo que, a partir de dicho momento, el Suscriptor queda como depositario del Equipo, asumiendo las obligaciones que correspondan derivado de tal carácter, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno bajo cualquier concepto.

El Suscriptor deberá permitir a los técnicos autorizados por **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** el acceso al domicilio de instalación indicado en el Contrato de Suscriptor. El o los técnicos deberán previamente identificarse y exhibir la Orden de Servicio o trabajo correspondiente.

El Suscriptor acepta que el Paquete de datos contratado será recibido en el domicilio que aparece en el Contrato de Suscriptor; en su caso, a través del/los equipo(s) dados en comodato por **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V**, cuya marca, tipo y características técnicas son de su entera satisfacción, y acepta que sean instalados y activados. La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la instalación y se hará con base en el Paquete de datos contratado. La activación del/los equipo(s) marca el inicio de la prestación del Servicio y del ciclo de facturación.

## 11. FACTURACIÓN Y APLICACIÓN DE LAS TARIFAS

Los pagos del Servicio deberán ser realizados por el Suscriptor con base en los medios que le dé a conocer **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** 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: (i) el paquete de datos seleccionado por el Suscriptor; (ii) el comodato de los equipos, en los casos que resulte aplicable; y, (iii) los impuestos aplicables de acuerdo con las leyes vigentes.

Los paquetes de datos y los precios por paquete podrán ser consultados en la Página Web de **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V**, 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/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/).

## 12. TÉRMINOS Y CONDICIONES DE LAS CONTRAPRESTACIONES



El pago del Servicio siempre se hará por anticipado –PREPAGO–; 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 Suscriptor no ha realizado el pago, se suspenderá el Servicio (uso de datos) hasta que se registre el pago.

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** 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 Suscriptor en los términos estipulados en el Contrato de Suscriptor. De conformidad con el Contrato de Suscriptor.

El Suscriptor deberá pagar la contraprestación independientemente de si recibe o no el estado de cuenta, recibo y/o factura del Servicio.

### **13. PROMOCIONES Y DESCUENTOS**

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** 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 **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V**, 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.

### **14. FACTURACIÓN**

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** proporcionará factura de los servicios prestados a los Suscriptores que lo soliciten, siempre y cuando éstos, lo solicite en un periodo no mayor a los 30 días después de haber realizado el pago.

La factura podrá solicitarse llamando al CAT.

Las facturas emitidas al Suscriptor cumplirán con las disposiciones fiscales vigentes y deberán precisar el paquete contratado, como mínimo indicar la tarifa, el periodo de tiempo contratado, la capacidad y/o velocidad.

### **15. EQUIPOS Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V**

Para que el Servicio pueda ser recibido por el Suscriptor, **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** otorgará el/los equipo(s) en comodato, por lo que el Suscriptor será responsable de la guarda, custodia y conservación del Equipo hasta la

desconexión, retiro y recuperación del mismo por parte de **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V.**

El Suscriptor sabe y reconoce que es una condición indispensable contar con el comodato de el/los equipo(s) para recibir el Servicio.

## 16. INSTALACIÓN DEL SERVICIO

Una vez que el Suscriptor ha contratado el Servicio, **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** dentro de los siguientes 10 días hábiles y de acuerdo a la disponibilidad del Suscriptor realizará directamente o a través de un tercero la instalación del Servicio.

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** hará todo lo posible por respetar los tiempos y plazos de instalación y/o cualquier orden confirmada, sin embargo, no será responsable por cualquier daño o perjuicio que se pudiera ocasionar por el incumplimiento de una fecha de entrega, ni por daños asociados con la orden, instalación, terminación, mantenimiento o cualquier interrupción que pueda ocurrir en el Servicio, independientemente de su causa.

De esta forma, **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** sólo será responsable por las bonificaciones que procedan conforme a la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y al Contrato de Suscriptor respectivo.

El lugar de instalación del equipo deberá ser autorizado, previa ejecución, por el Suscriptor, por lo que éste asume, a su propio riesgo, la responsabilidad de pagar los daños que se llegaran a ocasionar con motivo de la instalación.

Una vez instalados los Equipos, el Suscriptor no podrá variar el lugar de la instalación sin la autorización previa y por escrito de **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V**. Es fundamental que, previo a la instalación, el Suscriptor cuente con Dispositivos que puedan ser contactados a internet vía Ethernet o WiFi.

El riesgo de pérdida o daño del Equipo pasará al Suscriptor a partir de su instalación, por lo que, a partir de dicho momento, el Suscriptor queda como depositario del Equipo, asumiendo las obligaciones que correspondan derivado de tal carácter, sin que le asista ningún derecho de remuneración por el depósito, ni pago alguno bajo cualquier concepto.

El Suscriptor deberá permitir a los técnicos autorizados por **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** el acceso al domicilio de instalación indicado en el Contrato de Suscriptor. El o los técnicos deberán previamente identificarse y exhibir la Orden de Servicio o trabajo correspondiente.

El Suscriptor acepta que el Paquete de datos contratado será recibido en el domicilio que aparece en el Contrato de Suscriptor; en su caso, a través del/los equipo(s) dados en comodato por **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V**, cuya marca, tipo y características técnicas son de su entera satisfacción, y acepta que sean instalados y activados.

La activación del Servicio se llevará a cabo en el momento de la instalación y se hará con base en el Paquete de datos contratado. La activación del/los equipo(s) marca el inicio de la prestación del Servicio y del ciclo de facturación.

## 17. SERVICIO TÉCNICO DEL/LOS EQUIPO(S)

Los servicios relativos al cambio de domicilio, cambio de equipo(s) o reparación de equipo(s) instalado(s) en el domicilio del Suscriptor que deban realizarse por causas imputables a él, se ejecutarán con costo, mismos que pagará el Suscriptor.

Si el o los servicios técnicos son inherentes a fallas en el Equipo se realizarán sin costo para el Suscriptor.

## 18. ROBO, DESCOMPOSTURA O FALLA EN EL/LOS EQUIPOS

En caso que el Equipo sea robado o sufra algún daño y/o falla, el Suscriptor tendrá la obligación de reportar ese hecho de forma inmediata a **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** para que se tomen las medidas pertinentes.

En caso de robo, y una vez que el Cliente acredite fehacientemente ante **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** haber hecho del conocimiento de la autoridad competente tal evento, no será responsable de los cargos que se generen por la reposición del Equipo.

Si se diera el robo, descompostura o falla del/los Equipos, el Suscriptor deberá comunicarse al CAT para solicitar la suspensión del Servicio. Si **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** no recibe solicitud alguna, el Suscriptor seguirá siendo responsable del pago de la contraprestación correspondiente a su Contrato de Suscriptor.

Tratándose de robo o descompostura atribuible al Suscriptor, éste deberá pagar la reposición del/los Equipo(s). Los Equipos reportados como robados serán desactivados por **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V**. El robo del Equipo deberá ser confirmado por el Suscriptor por medio de la entrega física de una copia del acta levantada ante el Ministerio Público.

La contraprestación establecida en el Contrato de Suscriptor seguirá corriendo de manera regular hasta el aviso de robo y la confirmación por escrito a **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** del acta levantada ante el Ministerio Público.

## 19. RETIRO DE LOS EQUIPOS

El retiro de los Equipos se dará si:

- a. El Suscriptor así lo desea, considerando lo establecido en el Contrato de Suscriptor.
- b. El Suscriptor ha dejado de pagar el Servicio.
- c. En caso de cancelación, terminación o rescisión del Contrato de Suscriptor.

## 20. CALIDAD DEL SERVICIO

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** atenderá toda solicitud de Servicio dentro de la Cobertura Garantizada en un plazo máximo de 10 días hábiles a partir de la firma del Contrato de Suscriptor.

Tanto vía telefónica, a través del CAT, como en la Página Web de **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V**, 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, entre otra información sobre el Servicio.

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** se obliga a cumplir los parámetros mínimos de calidad previstos en el Título de Autorización y/o parámetros de calidad que, en su caso, determine el IFT.

## 21. IMPOSIBILIDAD TÉCNICA EN LA INSTALACIÓN

Si al momento de la instalación se determina la “imposibilidad técnica”, el Contrato de Suscriptor quedará cancelado y **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** reembolsará el importe pagado por dicho rubro, sin interés alguno, 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 **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V**. El reembolso se llevará a cabo de la misma manera en que éste fue pagado.

## 22. CAMBIO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** podrá prestar servicios adicionales previa autorización del IFT.

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** 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 Suscriptor y alcance de los Servicios.

## 23. CAMBIO DE PAQUETE DE DATOS Y/O EQUIPOS

El Suscriptor podrá solicitar la contratación, modificación o cancelación de cualquier Paquete de datos en los términos y condiciones establecidos en el Contrato de Suscriptor, las políticas,

precios vigentes y bajo las penalizaciones correspondientes. Para efectos de lo anterior, el Suscriptor deberá comunicarse al CAT o visitar los puntos de venta **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V.**

El Suscriptor podrá cambiar de paquete de datos, en todo momento, siempre y cuando:

- a. Esté al corriente en sus pagos.
- b. El cambio se podrá programar, pero se efectuará hasta finalizar su ciclo de facturación.
- c. Los cambios de paquetes se darán una vez concluido el siguiente ciclo de facturación.

Las cancelaciones estarán sujetas al plazo pactado en el Contrato de Suscriptor. La contratación de paquetes de datos se podrá llevar a cabo en cualquier momento.

## 24. CAMBIO DE DOMICILIO

El Suscriptor podrá solicitar un cambio de domicilio en cualquier momento. La desinstalación e instalación de equipo(s) por dicha solicitud tendrá un costo, mismo que deberá pagar el propio Suscriptor antes de la reubicación de el/los equipos(s). El cambio de domicilio sólo se podrá llevar a cabo si la cobertura autorizada y garantizada lo permite y si el/los técnicos(s) no determinaran "imposibilidad técnica" en la nueva ubicación.

El Suscriptor deberá estar al corriente en sus pagos al momento de solicitar el cambio de domicilio.

A partir de la solicitud formal de cambio de domicilio, del pago correspondiente por dicho concepto y si el Suscriptor está al corriente en sus pagos del Servicio, **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** contará con 10 días hábiles para realizar dicho cambio.

## 25. FALLA O INTERRUPCIÓN EN EL SERVICIO

El Suscriptor deberá avisar a **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** 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 Suscriptor. Si no hay aviso de falla o interrupción del Servicio por parte del Suscriptor 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 **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V**:

a. Daño en el/los Equipo(s) por parte del Suscriptor por moverlos de ubicación, abrirlos, tirarlos, mojarlos y/o por cualquier otra falla atribuible al Suscriptor.

b. Por falta de pago de una o más mensualidades. Si el Suscriptor deja de pagar la contraprestación de una o más mensualidades, **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** podrá suspender el Servicio, sin que ello exima al Suscriptor del cumplimiento del Contrato de Suscriptor.

c. Por alguna otra causa no imputable a **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** 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 Suscriptor, 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. Por fallas en el/los Equipo(s) atribuibles al Suscriptor o a un tercero ajeno a **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V.**

h. Las que se deriven por reparaciones o mantenimiento normal en el sistema.

i. Por modificaciones necesarias en sus instalaciones ordenadas por el IFT.

j. Por suspensión o cancelación del Servicio.

k. Por modificaciones a las condiciones del Título de Autorización de **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V.**

l. Por falla del satélite contratado por **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V.**

m. Por causas no imputables a **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V.**

n. Por falla en la red global de internet o en algún dominio. Si por causas directamente imputables a **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V.**, 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

CLIENTE tendrá derecho a la bonificación o reposición del tiempo equivalente a las horas o días que no recibió el Servicio por causas directamente imputables a **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V.** 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 CLIENTE. Tratándose de caso fortuito o fuerza mayor, la compensación y bonificación antes referidas procederán en beneficio de EL CLIENTE 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 Suscriptor. En caso que **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V.** considere que se requiera realizar una inspección de la

instalación y/o equipos en posesión del Suscriptor a fin de reparar la posible falla, se considerará un tiempo de programación no mayor al establecido en la ley, considerando la disponibilidad del Suscriptor.

## **26. ATENCIÓN AL SUSCRIPTOR POR FALLAS, ACLARACIONES,**

## SUGERENCIAS O QUEJAS

El Suscriptor deberá comunicar a **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** 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, **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** contará, de manera gratuita, con el servicio de asistencia llamando desde cualquier línea fija o móvil al **664 102 5721** en todo México para autogestión. 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 **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** y se dará aviso al SUSCRIPTOR a través del portal web [www.speednetwork.com.mx](http://www.speednetwork.com.mx) o cualquier otro medio, presente o futuro, que **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** informe y ponga a disposición de EL CLIENTE.

Las quejas y/o reportes de fallas telefónicas deberán ser respondidas inmediatamente por **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** 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 Suscriptor las haga saber por los medios indicados en el párrafo precedente. De toda queja y/o aclaración se levantara un folio para seguimiento. Cuando la aclaración, queja o falla sea resuelta **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** deberá enviar un aviso al Suscriptor informando el cierre del folio que dio origen a la gestión.

## 27. SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

**Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** 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 que éste:

a. Incumpla cualquiera de las disposiciones y obligaciones establecidas en el Contrato de 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; □

b. Si utiliza el Servicio para fines ilícitos o en contravención del Contrato de Suscriptor. □ La suspensión del Servicio no significa la cancelación del Contrato de 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 **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V**.

## 28. VIGENCIA DEL CONTRATO Y CANCELACIÓN

El Suscriptor podrá dar por terminado el Contrato de Suscriptor, en cualquier



momento, siguiendo los siguientes pasos:

a. Solicitud expresa del Suscriptor del Servicio mediante aviso por escrito a **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** en el domicilio señalado en el

Contrato de Suscriptor o mediante el correo electrónico: soporte@speednetwork.mx, o

por el mismo medio a través del cual contrató el Servicio. □

b. Estar al corriente en los pagos del Servicio. □

c. Entregar el Equipo (o en su caso solicitud de retiro). □

d. 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. □

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

## 29. CONFIDENCIALIDAD

Por lo que hace a la información personal del Suscriptor, **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** 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 **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V**. Así, toda la información y datos personales que **Servicio Integral en comunicaciones, redes y medios digitales S. DE R.L. DE C.V** 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.