

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

1) OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales (el “Código”) se emite en cumplimiento a la condición 3.2 del Título de Autorización para establecer y operar o explotar una comercialización de servicios de telecomunicaciones IFT/223/UCS/AUT-COM-037/2016 (el “Título”), otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (el “IFT”), el 9 de abril del 2016, con número de Folio Electrónico FET085969AU-501609 en favor de COMNET, S.A. DE C.V. (“Comnet”).

2) SERVICIOS

COMNET ofrece los siguientes servicios de telecomunicaciones (los “Servicios”) a sus clientes (el “Cliente”):

- a) Telefonía
- b) Acceso a Internet

Comnet ofrece los Servicios en distintos paquetes que pueden incluir voz y/o datos con diversas velocidades.

3) PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS

Para contratar los Servicios de Comnet, el Cliente deberá:

- a) Conocer el Contrato de Prestación de Servicios (el “Contrato”) debidamente inscrito y registrado en el Registro de Contratos de Adhesión de Telecomunicaciones de la Procuraduría Federal del Consumidor con el número 815-2019 de fecha 6 de noviembre de 2019, disponible en el Buró Comercial de Profeco

Este modelo de Contrato de Adhesión, se encuentra registrado en la Procuraduría Federal del Consumidor y disponible para consulta en la página https://burocomercial.profeco.gob.mx/ca_spt/Comnet,%20S.A.%20de%20C.V.!!Comnet%20815-2019.pdf o en el siguiente código:





- b) Una vez realizado lo anterior, el Cliente podrá solicitar los Servicios que ofrece Comnet a través de cualquiera de los siguientes medios:

Mediante llamada al Centro de Atención Telefónica ("CAT") de Comnet al número +52 (55) 1253-9230

- i) , en un horario de 09:00 a 18:00 horas;
 - ii) En la página de Internet www.Comnet.mx;
 - iii) Mediante un representante o módulos de ventas de Comnet.
- c) Comnet solicitará al Cliente la siguiente información y documentación para la contratación del Servicio:
- i) Tratándose de personas físicas:
 - (1) Nombre completo
 - (2) Identificación oficial
 - (3) Comprobante de domicilio
 - (4) RFC
 - (5) Correo electrónico y número de teléfono
 - ii) Tratándose de personas morales:
 - (1) Escritura constitutiva y razón social
 - (2) Poder del representante legal
 - (3) Nombre e identificación del representante legal
 - (4) Comprobante de domicilio
 - (5) RFC
 - (6) Contacto de facturación con correo electrónico y número de teléfono
- d) El Cliente deberá aceptar y sujetarse a los términos y condiciones establecidos en el Contrato. El Cliente podrá manifestar su aceptación a los términos de dicho Contrato a través de medios electrónicos o físicos.
- e) El Cliente deberá seleccionar un paquete comercial de los Servicios que Comnet ofrece, que podrá consultar en la siguiente liga www.Comnet.mx.



4) PLANES Y PAQUETES COMERCIALES

- a) Comnet publicará los Planes y Paquetes Comerciales de los Servicios en su página de Internet. Además, dichos Planes y Paquetes Comerciales podrán consultarse en el buscador de tarifas del Registro Público de Telecomunicaciones del IFT Federal de Telecomunicaciones (“IFT”): http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/.
- b) Los Planes y Paquetes Comerciales registrados en el IFT, describen las formas y tiempos de medición, tasación y procedimiento de cobranza de los Servicios.
- c) El Cliente podrá adquirir cualquier Plan o Paquete Comercial que Comnet haya registrado

5) POLÍTICA DE CICLO DE VIDA LÍNEA Comnet

- a) La línea provista por Comnet estará vigente mientras el Cliente realice los pagos conforme al Plan o Paquete Comercial contratado.
- b) La línea Comnet tiene tres etapas en su ciclo de vida:
 - i) Etapa línea activa. La línea Comnet se encuentra en esta etapa durante la vigencia del Plan o Paquete Comercial que haya adquirido el Cliente.
 - ii) Etapa línea latente. Es la etapa que: (i) inicia desde el momento que se hayan agotado los beneficios del Plan o Paquete Comercial o que haya transcurrido el plazo de vigencia de los mismos y (ii) concluye una vez que hayan transcurrido 90 días sin que el Cliente realice el pago de los Servicios en los términos contratados o que adquiera un Plan o Paquete Comercial.
 - iii) Etapa línea inactiva. Comenzará al día siguiente después de que haya transcurrido el plazo de 90 días calendario establecido para “línea latente” y el Cliente no podrá originar ni recibir ningún tipo de tráfico o comunicación de voz o datos. Es decir, si durante un plazo de 90 días continuos de la etapa de “línea latente”, no se registra pago alguno por los Servicios contratados posterior a: (i) que se hayan agotado los beneficios del Plan o Paquete Comercial o (ii) que haya transcurrido el plazo de vigencia de los mismos y que el Cliente no haya adquirido un nuevo Plan o Paquete Comercial. Al inicio de esta etapa, el Comnet dará de baja el número de la línea telefónica para la que no se hayan registrado pagos por el Servicio.

6) CONSULTA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE.



- a) Comnet pone a disposición del Cliente los siguientes medios de contacto para reporte de fallas y/o interrupciones en los Servicios, así como para recibir quejas, sugerencias, recomendaciones, comentarios y/o para proporcionar información relacionada con los Servicios:
 - i) El número 5512539230 en un horario de 09:00 a 18:00 horas;
 - ii) Página de Internet www.Comnet.mx;
 - iii) Correo electrónico contacto@comnet.mx
- b) A través de cualquiera de los medios de contacto arriba mencionados, el cliente podrá realizar:
 - i) Consultas de saldos y estado de cuenta;
 - ii) Solicitud de expedición de facturas;
 - iii) Reporte de fallas;
 - iv) Consulta del Aviso de Privacidad.

7) CONDICIONES DEL SERVICIO

- a) Comnet no es responsable de la calidad de la información o los datos, aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio. En todo momento el manejo de la información y del Servicio es responsabilidad del Cliente.
- b) El Cliente es responsable de 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 Clientes de Internet.
- c) Comnet no será responsable por la suspensión o fallas de los Servicios por causas de fuerza mayor, caso fortuito o por causas que no le sean imputables ni previsibles directamente, incluyendo fallas de otras redes a través de las cuales se cursen los Servicios.
- d) Comnet es responsable únicamente de la prestación del Servicio y de las fallas ocasionadas directamente por Comnet. En este caso, si la falla permanece por un periodo mayor a 24 (veinticuatro) horas consecutivas, Comnet realizará a favor del Cliente las bonificaciones proporcionales a que hubiere lugar.
- e) Comnet no es responsable de:

- i) La compatibilidad, confiabilidad y funcionamiento del software de acceso a Internet.
- ii) Las interrupciones de acceso al Servicio por fallas de los dispositivos del Cliente
- iii) La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Cliente por medio del Servicio.

8) MARCACIÓN A CÓDIGOS ESPECIALES PARA EL SERVICIO DE TELEFONÍA

El Cliente podrá realizar llamadas a los siguientes códigos, cuando el estado de su línea de telefonía se encuentre Activa o Latente, conforme se define en la Política de Ciclo de Vida Línea Comnet.

- a) Números de emergencia (sin cargo).

Marcación	Servicio
911	Emergencias
089	Servicios de denuncia anónima
060	Seguridad Pública
061	Policía Judicial
065	Cruz Roja
068	Bomberos
088	Servicios de Seguridad Pública Federal

- b) Números de servicio (sin cargo)

Marcación	Servicio
050	Servicios de atención y recepción de quejas
051	Generación de NIP para portabilidad

- c) El Cliente podrá realizar llamadas a los siguientes códigos de marcación con cargo al Plan o Paquete Comercial que haya adquirido:

Marcación	Servicio
020	Servicio de Asistencia de llamada vía operadora
030	Hora Exacta
031	Despertador
040	Información de números telefónicos nacionales
070	Información a la Comunidad
071	Servicio de Suministro Eléctrico
072	Reportes y Quejas de Servicio Públicos
073	Agua Potable y Alcantarillado
074	Información Carretera
075	Orientación y Apoyo a la Integridad Personal
077	De Organismos Electorales de las Entidades Federativas
078	Información Turística
088	Servicios de Seguridad Pública Federal
090	Servicio de Larga Distancia Internacional vía operadora

9) EQUIPOS

- a) Comnet proveerá al Cliente los equipos necesarios para la prestación de los Servicios.
- b) En caso de terminación del presente contrato, el Cliente deberá devolver a Comnet los equipos y accesorios que le hubiere proporcionado en comodato.



10) Metodología de facturación y de aplicación de tarifas

- a) La fecha de inicio de cobro de los Servicios será la misma que la fecha de inicio de la prestación de los Servicios, aún y cuando el Cliente no los utilice o no esté en posibilidad de utilizarlos. En caso que dicha activación no coincida con el inicio del mes calendario, se facturará parcialmente el primer mes. Los meses subsecuentes se facturarán el primer día del mes calendario que corresponda. El último mes, de resultar también parcial, se facturará conjuntamente con el mes que le preceda.
- b) Comnet entregará al Cliente, por lo menos de manera mensual, un estado de cuenta y/o factura, según corresponda, que contendrá los datos específicos de los Servicios contratados, así como la descripción de la tarifa, costos y demás conceptos aplicables y se la hará llegar al Cliente a la cuenta de correo electrónico que para esos efectos éste señale o, en su caso, el Cliente podrá consultar el estado de cuenta y/o factura en el domicilio de Comnet. El Cliente y Comnet podrán acordar con posterioridad, cualquier otro medio de consulta del citado estado de cuenta y/o factura.
- c) Las Tarifas que Comnet aplicará para el cobro de los Servicios serán las que se encuentre debidamente registradas en el IFT, mismo que podrá ser consultado por el Cliente, al igual que los planes o paquetes aplicables a los Servicios contratados, en la página del IFT: <http://www.ift.org.mx/iftweb/>.
- d) Si el Cliente no llegare a cubrir las contraprestaciones –tarifas– establecidas en la factura y/o estado de cuenta respectivo, en la forma y tiempos establecidos en el Contrato de Adhesión, o lo hace de manera parcial, contraviniendo por ello lo previsto en el Contrato de Adhesión; Comnet podrá suspender la prestación de los Servicios, hasta que el Cliente cubra los adeudos.

11) Suspensión e interrupción de los servicios

- a) Si el Cliente incumple con el pago de las tarifas correspondientes a un mes de Servicios, Comnet podrá suspender los servicios, sin responsabilidad alguna frente al Cliente. En caso que el Cliente lo solicite y Comnet acepte, Comnet restablecerá los Servicios, para cuyo efecto el Cliente deberá cubrir previamente los adeudos y en su caso, los intereses moratorios aplicables.



- b) Comnet notificará al Cliente, con al menos veinticuatro (24) horas de anticipación, sobre las posibles interrupciones de los Servicios, salvo que éstas sean resultado de:
 - i) Falta de pago de las tarifas aplicables a los Servicios;
 - ii) Mandato o disposición de las autoridades competentes o por resolución judicial;
 - iii) Actos de violencia que provengan de motines, rebeliones, huelgas, robo o destrucción de los componentes y Equipos, entre otros; y
 - iv) Cualquier otra causa no imputable a Comnet.

Comnet no será responsable de la interrupción en los Servicios o cualquier falla en los mismos, que se derive de caso fortuito o fuerza mayor, salvo si la interrupción de los Servicios excede de veinticuatro (24) horas consecutivas, contadas a partir del momento en que el Cliente levante el reporte respectivo, en cuyo caso Comnet se obliga a efectuar la bonificación y compensación que resulte aplicable.

Del mismo modo, Comnet tampoco será responsable de la interrupción en los Servicios o cualquier falla en los mismos, si ello se deriva del incumplimiento del Cliente al acondicionamiento y mantenimiento del sitio de instalación y/o de los equipos proporcionados por el Cliente o por terceros, y que sean utilizados para la prestación de los Servicios.

12) SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO

- a) Comnet podrá suspender el Servicio, previa notificación a través de medios físicos o electrónicos o de cualquier otra nueva tecnología que lo permita, si el Cliente incurre en cualquiera de los siguientes supuestos:
 - i) Interferir indebidamente en la red que Comnet utiliza para prestar los Servicios;
 - ii) Propagar a sabiendas un virus u otro malware;
 - iii) El Cliente haya hecho uso de los Servicios con fines de comercialización, venta o reventa a terceros, o cualquier actividad similar sin autorización del IFT y en incumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y/o en las demás leyes aplicables.
 - iv) Cuando se detecte cualquier esquema de uso del SERVICIO que no concuerde con el uso establecido del SERVICIO.
 - v) Cuando el Cliente utilice algún medio automático para manipular el servicio, o usar el mismo para infringir cualquier ley, reglamento o lineamiento, incluyendo derechos de propiedad intelectual o derechos de un tercero.



- vi) Utilizar el SERVICIO como puerta de enlace de envío de comunicaciones tipo bypass y/o se detecte el envío de mensajes tipo spam.
 - vii) Por resolución judicial o administrativa de autoridad competente.
 - viii) Por utilizar el servicio de manera contraria a lo previsto en el contrato, Políticas de Uso Justo y/o a las disposiciones aplicables.
 - ix) A solicitud del Cliente.
- b) El Cliente podrá dar por terminado el Contrato en cualquier momento, por cualquiera de las siguientes maneras:
- i) Mediante notificación por escrito a Comnet, entregado en el domicilio señalado en el Contrato o mediante el correo electrónico: contacto@comnet.mx;
 - ii) Al solicitar y concluir la portabilidad del número.

La cancelación por parte del Cliente por estos motivos, no dará lugar a devolución de cantidad alguna al Cliente.

13) Procedimiento para la atención a clientes y para la prestación de los servicios administrativos

Para la atención respecto de las fallas y/o interrupciones en los Servicios, así como para recibir quejas, sugerencias, recomendaciones, comentarios y/o para proporcionar información relacionada con los diversos servicios administrativos que presta Comnet; el Cliente deberá comunicarse al número telefónico de Atención a Clientes +52 (55) 1253-9230