CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Soluciones en Internet
Telecomunicaciones y Seguridad Digital ®

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

ÍNDICE

		Página
I.	DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	4
II.	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS	4
III.	ATENCIÓN A CLIENTES	6
IV.	PROCESOS DE COBRANZA Y FACTURACIÓN	11
V.	TASACIÓN	14
VI.	COMPROMISOS DE CALIDAD	15
VII.	MEDICIONES	16
VIII.	REPORTES Y FALLOS	17
IX.	REMPLAZOS DE EQUIPOS	19
X.	BONIFICACIONES Y REMBOLSOS	20
XI.	MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS	23
XII.	POLÍTICA DE CANCELACIONES	26

I. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Somos una empresa con concesión autorizada por parte de Instituto Federal de Telecomunicaciones [IFT] para brindar servicios de Internet, radiodifusión, entre otros. Con Contrato de Adhesión vigente ante La Procuraduría Federal del Consumidor [PROFECO] que avala y rige lacalidad de los servicios ofrecidos al consumidor.

II. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS OFRECIDOS

Brindamos servicio de internet por medio de enlace inalámbrico y/o fibra óptica. El tipo de tecnología e instalación depende de la ubicación geográfica o el domicilio del cliente.

PAQUETES DE INTERNET

Ponemos a su disposición una variedad de paquetes diseñados para satisfacer una gama de necesidades y preferencias.

PAQUETES	VELOCIDAD	COSTO MENSUAL	CARACTERÍSTICAS
HOGAR 1	15 Mbps	$300	Redes sociales, navegación y escuela
HOGAR 2	20 Mbps	$400	Música, películas y series, compras en línea.
HOGAR 3	30 Mbps	$800	Juegos en línea, múltiples dispositivos

III. ATENCIÓN A CLIENTES

CENTROS DE ATENCIÓN

Tenemos a tu disposición **Centros de Atención a Clientes** ubicados estratégicamente en las siguientes áreas:

ZONA ALTA

Blvd. Aldama 3629 Col. Jardines de Tehuacán

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a Viernes de 8:00 am a 8:00 pm
Sábado de 9:00 am a 8:00 pm

ZONA NORTE

Calle Morelos Sur 2029 San Nicolás Tetitzintla

HORARIO DE ATENCIÓN

Lunes a Viernes de 10 am a 7 pm

MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Estamos a tu disposición a través de una variedad de medios de comunicación para facilitar tu contacto con nosotros.

- **Número de teléfono:** (238) 232 0057 - 392 1455
- **Correo electrónico:** cnxtelecomunicaciones@gmail.com
- **Facebook:** CNX
- **Página web:** www.cnx.com.mx

PROCESO DE CONTRATACIÓN

El servicio de internet se puede contratar de dos maneras: en los **Centros de Atención a Clientes** designados por la empresa o a través de comunicación telefónica.

En el proceso de contratación, se firma un contrato de adhesión entre el cliente y la empresa, el cual está registrado ante la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO). Este contrato incluye un pagaré válido exclusivamente por el costo de los equipos terminales instalados en el domicilio del cliente, los cuales se proporcionan en calidad de comodato/préstamo mientras el servicio esté en vigencia. En caso de cancelación y posterior retiro de los equipos terminales, el pagaré pierde su validez y puede ser solicitado por el cliente.

La contratación implica la recopilación de datos del cliente, como su nombre, dirección, números de teléfono, paquete de navegación, referencias de contacto y dirección, entre otra información relevante. Además, se requerirá la presentación de documentos originales y copias de una identificación oficial y un comprobante de domicilio, y se llevará a cabo la creación de un croquis.

El trámite de contratación puede realizarse en las oficinas de la empresa o a través de comunicación telefónica, en un horario de 8 am a 8 pm de lunes a viernes, y los sábados de 9 am a 3 pm.

MÉTODOS DE PAGO

A continuación, te detallamos nuestras opciones:

PARA DEPÓSITOS EN EFECTIVO:

OXXO: Solicitar a Banco Inbursa **4658 2858 0045 3080**
TELECOMM: Solicitar a Banco Inbursa **50058472786**
BBVA: Practicaja o Ventanilla **0110433519**
INBURSA: Solicitar depósito al número **50058472786**
CAZ CAJA ZONGOLICA: Solicitar depósito a nombre de **CNX TELECOMUNICACIONES**

Cuando efectúes tu pago en cualquiera de las sucursales de OXXO o Caja Zongolica, te solicitamos amablemente que nos envíes una fotografía del comprobante o ticket de pago. Esta acción es indispensable para nosotros, ya que nos permite llevar un registro preciso de tu transacción y asegurarnos de que se aplique de manera correcta a tu cuenta.

PARA PAGOS POR TRANSFERENCIA:

TITULAR: CNX TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.
BANCO: BBVA
Si tu banco es BBVA realizar una transferencia al número de cuenta: **0110433519**
Si tu banco es OTRO realizar una transferencia a la siguiente Clave Interbancaria: **0126 7000 11043 35195**

Es fundamental que, en caso de realizar tu pago en una entidad bancaria, nos notifiques sobre dicha transacción utilizando el método de comunicación de tu elección. Esta acción es indispensable ya que nos permite llevar un registro preciso de tu pago y garantizar que se aplique correctamente a tu cuenta de servicio. Si no proporcionas esta notificación no podremos identificar tu pago y tu servicio podría ser suspendido.

PUNTOS DE COBRO FÍSICOS

De igual manera tus pagos pueden ser recibidos en nuestros Centros de Atención a Clientes, ubicados en las direcciones ya referidas. Estos puntos de pago están diseñados para tu conveniencia, de modo que puedas efectuar tus transacciones de manera presencial y contar con asistencia de nuestro personal capacitado.

IV. PROCESOS DE COBRANZA Y FACTURACIÓN

FECHAS DE PAGO

Es importante destacar que nuestro sistema de facturación se basa en un modelo de cobro por mes consumido. Esto significa que tus pagos se realizan de acuerdo al periodo de servicio que has disfrutado. A continuación, te proporcionamos un desglose detallado de nuestras fechas de pago:

- **1-10 PAGO PUNTUAL:** Para garantizar un servicio continuo y sin interrupciones, te recomendamos efectuar tu pago de manera puntual dentro de los 10 días de cada mes. Esto nos permite procesar tu pago de manera eficiente y asegurarnos de que tu servicio continúe sin contratiempos.

- **11 EN ADELANTE PAGO CON RECARGOS:** A partir del día 11 del mes en adelante, si efectúas tu pago después de la fecha límite, se aplicarán recargos que generarán un cargo adicional de $30 MXM a tu factura. Te recomendamos realizar tus pagos dentro del plazo establecido para evitar estos recargos.

- **16 EN ADELANTE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO:** A partir del día 16 del mes, nos vemos en la situación de tener que implementar una suspensión del servicio en caso de que no hayamos recibido el pago correspondiente.

Esta medida se toma como último recurso cuando los pagos se encuentran pendientes y es esencial mantener la integridad de nuestra operación y la calidad de nuestros servicios.

ACLARACIÓN EN CASO DE SUSPENSIÓN DEL SERVICIO

Queremos informarte que, si tu servicio se suspende el día 16 del mes debido a falta de pago, y decides realizar el pago correspondiente el día 25 del mes, la reconexión de tu servicio no incurrirá en cargos adicionales. Sin embargo, es importante que tengas en cuanta que los días en los que el servicio estuvo suspendido no serán reembolsables y tampoco se realizara un descuento en el siguiente mes.

Esto significa que, aunque tu servicio será restablecido sin costos extras, los días en los que estuvo inactivo no serán considerados en la facturación y no se reflejaran como un crédito o descuento en el próximo mes. Te recomendamos que efectúes tus pagos de manera puntual para evitar la interrupción de tus servicios y así disfrutar de una experiencia continua y sin interrupciones.

Aunque actualmente no disponemos de un portal en línea para la generación de facturas, queremos asegurarte que hemos implementado un sistema eficiente de solicitud de facturas a través de nuestros canales de atención al cliente.

Para solicitar tu factura simplemente comunícate con nosotros a través de los medios de atención disponibles, y nuestro equipo estará encantado de ayudarte en el proceso. Una vez que hayas realizado tu solicitud, la factura correspondiente será generada y enviada al correo electrónico que nos proporciones. Queremos enfatizar que este servicio facturación no lleva ningún cargo adicional.

Es importante destacar que nuestros precios son transparentes y ya incluyen el impuesto al Valor Agregado (IVA) de acuerdos con las regulaciones fiscales vigentes. Esto significa que no se generaran costos extras en tu factura relacionados con el IVA, ya que está incluido en el precio neto que te proporcionamos.

V. TASACIÓN

Contamos con la siguiente tasación en servicios, según el paquete adquirido

NOMBRES	VELOCIDAD	COSTO	DESCARGA (KBPS)	CARGA (KBPS)
HOGAR 1	15 Mbps	$300	15500	15500
HOGAR 2	20 Mbps	$400	20500	20500
HOGAR 3	30 Mbps	$800	31000	31000

VI. COMPROMISOS DE CALIDAD

Como empresa, nos comprometemos a garantizar a nuestros usuarios que proporcionamos el servicio de Internet de manera continua y eficiente, cumpliendo con la legislación vigente y acatando las condiciones operativas y los estándares de calidad establecidos, principalmente por la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) y el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

Además, nos responsabilizamos de implementar las medidas y adecuaciones necesarias para satisfacer las necesidades de comunicación de nuestros usuarios con discapacidad. Nuestro objetivo es asegurar que todos los usuarios, independientemente de sus capacidades, tengan un acceso equitativo y sin obstáculos a nuestros servicios de Internet. Estamos comprometidos con brindar una experiencia inclusiva y de alta calidad a todos nuestros clientes.

VII. MEDICIONES

En relación a las mediciones de nuestro servicio como usuario, deseamos informarte que puedes llevar a cabo mediciones utilizando test de velocidad disponibles en la red. Estos test están diseñados para reflejar la velocidad que has contratado, en circunstancias normales deberían mostrar una variación que no exceda el 10%, ya sea en sentido positivo o negativo.

Este margen de variación del 10% se considera dentro de los parámetros normales y aceptables para la prestación de servicios de internet. Cualquier variación dentro de este rango no debería ser motivo de preocupación, ya que puede deberse a diversas condiciones de la red y la conectividad.

Nuestro compromiso es proporcionarte un servicio de calidad, si en algún momento tienes inquietudes acerca de las mediciones de velocidad o experimentas problemas en tu conexión, te invitamos a ponerte en contacto por alguno de nuestros **Centros de Atención a Clientes** o por nuestros distintos canales de comunicación.

VIII. REPORTES Y FALLOS

En el caso lamentable de que experimentes alguna falla o inconveniente con nuestros servicios, queremos asegurarte que estamos aquí para ayudarte. Para facilitar la comunicación te ofrecemos dos canales principales a través de los cuales puedes reportar cualquier inconveniente:

- **Centros de Atención a Clientes:** Están disponibles para atenderte de manera personalizada. Puedes visitarnos en cualquiera de nuestras ubicaciones físicas para brindarte asistencia directa.

- **Facebook:** Por medio de Inbox/Mensaje atendemos solicitudes de información, contrataciones, reportes y todo asunto relacionado con la prestación del servicio de Internet.

TIEMPOS DE RESPUESTA

• Si notas que tu servicio presenta lentitud o intermitencia, nuestro equipo técnico se encargará de realizar un minucioso análisis de los parámetros de tu conexión. Esto conlleva una revisión de la configuración y el rendimiento, con el fin de identificar cualquier anomalía que pueda estar afectando tu experiencia. En caso de encontrar alguna anomalía procederemos a agendar una visita técnica, generalmente dentro de un plazo de 1 a 3 días.

• En situaciones en las que no tengas acceso a Internet y se requiera una valoración técnica, procederemos a programar una visita especializada para resolver tus necesidades. Esta visita se realizará en un plazo de 1 a 2 días hábiles, para asegurarnos de que tus servicios se restablezcan rápidamente y puedas volver a disfrutar de una conexión confiable.

• Si determinamos que la antena está funcionando adecuadamente, continuaremos con pruebas exhaustivas de velocidad para identificar cualquier irregularidad en la red. Nuestro objetivo es proporcionarte una experiencia de conexión óptima. Sin embargo, si persisten los problemas de rendimiento a pesar de nuestras mejoras iniciales, procederemos a agendar una visita técnica en un plazo que normalmente oscila entre 1 y 3 días hábiles.

IX. REMPLAZOS DE EQUIPOS

Nuestros equipos terminales están respaldados por una garantía que cubre defectos de fábrica, problemas derivados del uso continuo, daños causados por condiciones climáticas adversas y descargas eléctricas. Si necesitas que alguno de estos equipos sea reparado, no te preocupes, suspendemos el cobro del servicio durante el tiempo que duren las reparaciones. Además, te proporcionaremos un equipo terminal sustituto con las mismas características, el servicio continuará siendo cobrado de manera normal.

Al finalizar o rescindir tu contrato con nosotros, es importante recordar que debes devolver los equipos terminales según lo descrito en el contrato. En el caso de que no se realice la devolución de estos equipos, activaremos el pagaré que se estableció como garantía. Es importante señalar que este pagaré es una medida de seguridad y no es negociable; simplemente se utiliza para garantizar la devolución de los equipos. Sin embargo, una vez finalizada la relación contractual y si así lo solicitas, te devolveremos el pagaré original.

X. BONIFICACIONES Y REMBOLSOS

Como proveedores de servicios, estamos comprometidos a otorgar bonificaciones y compensaciones en las siguientes circunstancias:

1. Cuando, debido a causas atribuibles a nuestra empresa, no se preste el servicio de telecomunicaciones de acuerdo con lo convenido, contratado, ofrecido o implícito, así como con los índices y parámetros de calidad establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), nos comprometemos a compensar al cliente. Esta compensación será la parte proporcional del precio del servicio, plan o paquete que no se prestó. Además, como una bonificación adicional, se otorgará al menos el 20% del monto correspondiente al período en el que se vio afectada la prestación del servicio.

2. En situaciones en las que el servicio se vea interrumpido debido a eventos fortuitos o de fuerza mayor, y si dicha interrupción se extiende por más de 24 horas consecutivas después de que el cliente haya informado del problema, nos comprometemos a compensar de manera proporcional el período en el que el servicio contratado no pudo ser proporcionado. Esta compensación se reflejará en el próximo recibo y/o factura del cliente, y como parte de esta compensación, se otorgará al menos un 20% de descuento sobre el monto correspondiente al período afectado.

3. En situaciones de interrupción del servicio debido a circunstancias imprevistas o de fuerza mayor, cuando dicha interrupción persista durante más de 24 horas consecutivas después de que el cliente haya notificado el problema, nos comprometemos a compensar al cliente proporcionalmente por el tiempo en que el servicio contratado estuvo inactivo. Esta compensación se reflejará en el próximo recibo y/o factura del cliente, y como parte de esta compensación, otorgaremos al menos un 20% de descuento sobre el monto correspondiente al período afectado.

4. Si el servicio se interrumpe debido a una causa previsible que tenga un impacto generalizado o significativo en su prestación, y dicha interrupción no se extiende por más de 24 horas consecutivas, no facturaremos al cliente la parte proporcional del servicio que no pudo ser proporcionada. Además, concederemos una bonificación mínima del 20% del monto correspondiente al período afectado.

Nos comprometemos a:

1. Procesar estas acciones a más tardar en la próxima fecha de corte, una vez que se cumplan las condiciones mencionadas en la cláusula previa.
2. Reflejar la bonificación y/o compensación correspondiente en el próximo estado de cuenta o factura.
3. Realizar la bonificación y/o compensación utilizando los métodos previamente acordados por ambas partes.

Nuestro objetivo es proporcionar un servicio de alta calidad y garantizar la satisfacción de nuestros clientes en todas las circunstancias.

XI. MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

CAMBIO DE DOMICILIO

Si necesitas actualizar la dirección de tu servicio, aquí te proporcionamos información relevante sobre este proceso:

- **Tiempo estimado de tramite:** El proceso de cambio de domicilio suele demorar entre 10 y 15 minutos.
- **Costo:** El costo asociado a este trámite es de $250 a $350 dependiendo el domicilio del cliente.
- **Días hábiles para cambios de domicilio:** El cambio de domicilio se realiza en un plazo de 2 a 4 días hábiles.
- **Modalidad:** Puedes realizar este trámite de forma presencial o telefónicamente, según tu preferencia.
- **Condiciones:** El cambio de domicilio está sujeto a la factibilidad técnica de instalación en tu nuevo domicilio.
- **Quien debe realizarlo:** El titular del servicio es el principal encargado de llevar a cabo este proceso. En caso de que el titular no esté disponible, también puede ser realizado por la persona designada como contacto autorizado.

Recuerda que actualizar tu domicilio es importante para garantizar que nuestros servicios lleguen correctamente a tu nueva ubicación. Estamos aquí para ayudarte en este proceso de manera eficiente y cómoda.

CAMBIO DE TITULAR

Si necesitas realizar un cambio de titular en tu servicio, te proporcionamos la información esencial para llevar a cabo este proceso de manera efectiva:

- **Tiempo estimado de tramite:** El cambio de titular suele completarse en un tiempo estimado de 10 a 15 minutos.
- **Costo:** Este trámite no tiene ningún costo asociado.
- **Modalidad:** El cambio de titular se efectúa de manera presencial.
- **Condiciones:** Para llevar a cabo este proceso, debes presentar un escrito libre solicitando el cambio de titular del servicio. Además, será necesario que el nuevo titular esté presente y cuente con una identificación oficial válida. También se requerirá una copia de la identificación oficial del titular anterior.

El proceso de cambio de titularidad se ha concebido para garantizar una transición fluida y segura en la propiedad del servicio. Estamos siempre disponibles para brindarte asistencia y asegurar que tu servicio siga operando de manera óptima bajo la nueva titularidad.

CAMBIO EN PAQUETES

Si deseas solicitar un cambio en la elección de nuestros paquetes, queremos ofrecerte información clave sobre el proceso:

• **Tiempo Estimado de Trámite:** El procedimiento para cambiar tu paquete suele completarse en un periodo de 10 a 15 minutos, lo que garantiza una gestión rápida y eficiente de tu solicitud.

• **Costo:** Nos complace informarte que este trámite es completamente gratuito, lo que significa que no hay cargos adicionales asociados a tu solicitud de cambio de paquete.

• **Días Hábiles para el Cambio:** Tu nuevo paquete estará en efecto en un plazo de 20 a 30 minutos a partir de que se haya realizado la solicitud, permitiéndote disfrutar de tus servicios actualizados en poco tiempo.

• **Modalidad:** Te ofrecemos la flexibilidad de elegir cómo deseas llevar a cabo este proceso. Puedes optar por realizarlo de forma presencial o telefónica, según tus preferencias y comodidad.

• **Condiciones:** Es importante destacar que el cambio de paquete está sujeto a factibilidad técnica.

• **Quién Debe Realizarlo:** El titular del servicio es el responsable principal de llevar a cabo este proceso de cambio de paquete. Sin embargo, si el titular no está disponible, también ofrecemos la opción de que la solicitud sea realizada por la persona designada como contacto autorizado, garantizando una gestión efectiva de tu solicitud.

XII. POLÍTICA DE CANCELACIONES

Para solicitar la cancelación de nuestro servicio, te invitamos a dirigirte a nuestros **Centros de Atención a Clientes** dentro del siguiente horario: de lunes a viernes, de 8 am a 8 pm, y los sábados, de 9 am a 3 pm. Queremos asegurarte que no aplicaremos ningún cargo adicional por este proceso, aunque es importante que realices el pago correspondiente por el uso del servicio de Internet hasta la fecha en que desees efectuar la cancelación.

Esto implica calcular el costo de los días en los que has disfrutado del servicio en tu domicilio y que aún no hayan sido abonados en el momento de la solicitud de cancelación.

En lo posible, te sugerimos que seas tú, como titular del servicio, quien lleve a cabo el proceso de cancelación. No obstante, entendemos que en ocasiones pueden surgir situaciones de fuerza mayor que te impidan hacerlo personalmente. En tales casos, el trámite podrá ser realizado por la persona previamente designada como contacto autorizado del servicio.

Por lo general, nuestro proceso de cancelación se completa en un lapso de 20 a 30 minutos. Posteriormente, en un plazo de 2 a 5 días hábiles, un técnico autorizado se desplazará hasta el domicilio registrado para retirar los equipos que se encuentran en préstamo.

Queremos aclarar que no aplicamos penalizaciones por cancelar anticipadamente tu contrato de servicio. Sin embargo, te solicitamos que no exista ningún saldo pendiente relacionado con el servicio. Calcularemos los días de consumo hasta la fecha en que se efectúe la solicitud de cancelación para garantizar un proceso justo y transparente. Tu satisfacción es importante para nosotros, y estamos aquí para ayudarte en cada paso del proceso de cancelación.