

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES



FET105123CO-519850

Descripción de los servicios que se ofrecen:

DE LOS SERVICIOS,

- *Novo-Enlace*, está autorizado a proveer sus usuarios el *SERVICIO DE ACCESO A INTERNET* en los distintos paquetes de servicios que se indican en el libro tarifario registrado y a aquello que se publique en la página web.

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. INSERTAR NOMBRE O MARCA supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día.

COBERTURA DE LOS SERVICIOS,

- *Novo-Enlace*, comercializará el servicio en las poblaciones registradas ante el IFT y dentro de las áreas de cobertura que se señalen en los contratos de provisión de capacidad que se celebren con los concesionarios que provean del servicio mayorista.

Formas y tiempos de medición, tasación y procedimientos de cobranza.

- Los servicios provistos por *Novo-Enlace*, se ofrecen conforme al plan contratado y bajo la modalidad pre-pago y cubren un periodo de mes calendario.
- En el caso que la contratación inicie en cualquier día dentro del mes, se cobrará la parte proporcional de uso del servicio en lo que resta del mes.
- Los paquetes de servicio se ofertan en cantidades fijas de Mbps (Mega bits por segundo), y se refiere a la cantidad de información que el usuario recibiría (descarga) o transmitiría (carga) en un segundo determinado.
 - Por regla general la relación Descarga/carga de información tiene una relación del 80%-20%.
- Los usuarios deben cubrir el monto del paquete contratado dentro de los 5 días del mes siguiente; de otro modo el servicio se suspende.

Niveles y compromisos de calidad

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. *Novo-Enlace*, supervisará que el servicio cumpla con las especificaciones de tasación del paquete contratado las 24 horas del día.

Números de contacto para reporte de fallas, quejas del servicios y seguimiento a pagos:

- Telefono: 445 112 6821
- Whatsapp 445 194 3971

- Email. informes@novo-enlace.com.mx

Sitio WEB: novo-enlace.com.mx

Horarios de atención electrónica: 24/7

CENTROS DE ATENCIÓN:

Colosio SN, Santa clara de Puruàndiro Michoacán, zona centro

Horarios L-V 10:00 a 17:00/ Sábado: 10:00 a 14:00/
Domingos y días festivos no se labora

Plazos máximos de los procedimientos

- El plazo máximo para la atención a fallas, quejas reparaciones y restablecimiento del servicio es de: 72 horas
- El plazo máximo para la atención a bonificaciones, cuando estas sean inherentes a fallas en la infraestructura técnica o administrativa de *Novo-Enlace* será de 5 días laborales y se bonificará conforme a lo que se establece en el contrato registrado ante PROFECO.
- *Cuando la falla en el servicio sea atribuible al Concesionario mayorista, las bonificaciones serán proporcionales a lo que establezca el contrato con dicho mayorista.*
 - *Y la bonificación a los usuarios se hará conforme a lo que se indica en el punto anterior y el contrato suscrito.*

Cambios de paquete o servicio

Novo-Enlace informará a los usuarios mediante un mensaje de texto y/o correo electrónico el comprobante donde se informa del nuevo paquete o contrato.

- El mensaje podrá incluir, al menos lo siguiente:
 - *Fecha del aviso*
 - *Fecha de entrada en vigor del nuevo paquete de servicio*
 - *Nombre del paquete*
 - *Tarifa aplicable – Folio de tarifa Registrada*

El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a *Novo-Enlace*, mejoras al o cambio de Paquete de Servicio siempre y cuando este se encuentre al corriente en los pagos y exista la disponibilidad de red suficiente para el incremento de la capacidad o funcionalidades.

Novo-Enlace no puede obligar al SUSCRIPTOR a contratar servicios adicionales como requisito para la contratación o continuación de la prestación del SERVICIO

Política de cancelación y reconexión de los servicios

- Sin perjuicio de que el usuario o suscriptor liquide los adeudos acumulados. Las cancelaciones deberán realizarse sin costo extra para el usuario o suscriptor y
- El suscriptor no podrá recibir trato discriminatorio con respecto a otro usuario que solicitan otro tipo de servicios.
- El suscriptor podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, si este no se sujetó a una vigencia forzosa, siempre y cuando se encuentre al corriente en el pago y comparezca a la sucursal comercial de *Novo-Enlace* a entregar el equipo de acceso.
- Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por *Novo-Enlace*, deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

RECONEXIÓN

En el supuesto suspensión del Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Suscriptor, este se obliga a pagar a favor de *Novo-Enlace*, la Tarifa de reconexión del Servicio vigente.

- Respecto de la Reconexión de Servicios se llevará acabo lo siguiente:
 - Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente el Suscriptor podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente de *Novo-Enlace*, la reconexión respectiva.
 - *Novo-Enlace* realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a 1 día.