

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

Para ConecXioon, nuestros usuarios son lo más importante, por lo que estamos comprometidos a proveerles servicios de alta calidad a precios competitivos para satisfacer sus necesidades, para ello ponemos a su disposición el presente Código de Prácticas Comerciales:

## OBJETIVO

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad informar a los usuarios de ConecXioon, las políticas y procedimientos aplicados para la prestación de los servicios que sean contratados.

Este Código de Prácticas Comerciales será consultable por los usuarios de ConecXioon en la página web [www.ConecXioon.com](http://www.ConecXioon.com)

## SERVICIOS

ConecXioon presta el servicio de acceso a Internet, en virtud del título de concesión única para uso comercial que le fue otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante "IFT") el día 26 de Septiembre de 2022.

ConecXioon ofrece a sus usuarios el servicio de acceso a Internet que el IFT le autorice.

ConecXioon proporcionará al usuario de manera mensual, el servicio de acceso a Internet con un ancho de banda, dependiendo el plan o paquete que el usuario elija.

ConecXioon cobrará los gastos de instalación en el momento que esta se lleve a cabo.

ConecXioon cobrará cada mes por la prestación del servicio de acceso a Internet y la renta de los equipos, el monto correspondiente al plan o paquete seleccionado por el usuario de forma de transferencia electrónica o en efectivo.

## TARIFAS

Las tarifas por los planes y paquetes ofrecidos por ConecXioon podrán ser consultadas en la página web del Instituto Federal de Telecomunicaciones en [www.ift.org.mx](http://www.ift.org.mx) o en la página web de [www.conecxioon.com](http://www.conecxioon.com)

En caso de daño o pérdida de los equipos entregados por ConecXioon al usuario en comodato, su costo por reposición o reparación será notificado al usuario una vez estimado el daño la pérdida a través de los medios de contacto que más adelante son establecidos.

## NIVELES Y COMPROMISOS DE CALIDAD QUE SE OFRECEN EN LOS SERVICIOS

ConecXioon prestará el servicio de acceso a Internet, conforme a los parámetros de calidad establecidos por el IFT, de conformidad con la regulación aplicable. Asimismo, se compromete a garantizar al usuario la prestación de los servicios con el más alto nivel de calidad y confianza.

ConecXioon no es responsable por las interrupciones que se puedan generar por temas climáticos, desastres naturales, cortes de energía, vandalismo y actos imprudenciales, sin embargo, cuenta con la infraestructura tecnológica y humana para brindar el soporte y resolver cualquier inconveniente, restableciendo el servicio de acceso a Internet contratado en el menor tiempo posible.

## ATENCIÓN AL USUARIO

### CONTACTO

- a) Teléfono: 3313 295780
- b) WhatsApp: 3313 295780.
- c) Por correo: [soporte\\_conecxioon@gmail.com](mailto:soporte_conecxioon@gmail.com)
- d) Vía Internet las 24 hrs del día: <http://clientes.portalinternet.net>

Para cualquier aclaración, ConecXioon lo resolverá a más tardar en 15 días hábiles. Si el usuario no recibe una respuesta a su aclaración en ese plazo, se determinará procedente su aclaración.

En caso de que resulte procedente la aclaración, queja o reparación, ConecXioon bonificará al usuario la equivalencia al costo por día del periodo de afectación.

Dicha bonificación se aplicará en el próximo ciclo de facturación.

Las bonificaciones serán aplicables en caso de que:

- i) ConecXioon no responda al usuario en un plazo a más tardar de 15 días hábiles a las consultas, aclaraciones y quejas que haga.
- ii) Si ConecXioon incumple con los términos y condiciones del contrato.
- iii) Si ConecXioon incumple con los parámetros de calidad establecidos.

## CAMBIOS DE PAQUETE O SERVICIO

En el caso de que el Contrato sufriera algún cambio de paquete o servicio, ConecXioon informará al usuario a través de su página web, SMS, llamada telefónica y por medio de correo electrónico al menos 15 días antes de que entren en vigor los cambios del contrato.

Además, ConecXioon pondrá a disposición de sus usuarios a través de la página web el contrato modificado para su consulta.

En caso de que el usuario no esté de acuerdo con los cambios, tiene el derecho de terminar el Contrato sin penalización alguna, contactándose a través de los medios de contacto indicados en el presente código de prácticas comerciales.

## POLÍTICA DE SUSPENSIÓN, REANUDACION Y CANCELACIÓN DE SERVICIOS

ConecXioon puede suspender los servicios del usuario sin responsabilidad alguna cuando:

- a) Si el usuario utiliza los equipos o el servicio de acceso a Internet en contravención de las disposiciones legales, reglamentarias, planes fundamentales de telecomunicaciones, así como cualquier disposición vigente en materia de telecomunicaciones que sea aplicable a la prestación del servicio de acceso a Internet;
- b) Si el usuario comercializa o revende el servicio de acceso a Internet contratado, así como por la obtención de cualquier lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero, sin la debida autorización por parte de ConecXioon o del IFT;
- c) Si el usuario no cubre todas las cantidades adeudadas ConecXioon dentro de los 30 (treinta) días naturales siguientes a la fecha de suspensión del servicio de acceso a Internet.
- d) Si el usuario se niega a pagar el costo del equipo, en cualquier caso, de los eventos señalados en el Contrato, o bien si se niega a permitir el acceso al personal de ConecXioon para efecto de repararlos, darles mantenimiento, o devolverlos.
- e) Si el usuario incumple con cualquiera de sus obligaciones establecidas en el Contrato.

f) Si el usuario cede los derechos y/u obligaciones derivados del Contrato o de la carátula correspondiente, sin la autorización previa y por escrito de ConecXioon.

ConecXioon reanudará los Servicios que se hayan suspendido conforme a los anteriores incisos, de forma inmediata, siempre que se haya subsanado la causa que diera origen a la misma y en su caso, se realice la solicitud de su restablecimiento, y pago por reconexión.

El plan o paquete contratado por el usuario es por un plazo indefinido, sin embargo, el usuario puede cancelar por anticipado en cualquier momento una vez cumplido el compromiso de permanencia mínima.

Para tal efecto, el usuario deberá notificar a ConecXioon la terminación anticipada a través de los medios de contacto antes señalados.

El costo pagado por la instalación de los equipos no es reembolsable. Los gastos que se generen por el retiro de los equipos no tienen costo para el usuario.

#### **SOLUCIÓN EN CASO DE CONTROVERSIAS**

Para cualquier controversia, PROFECO será competente en la vía administrativa para resolver cualquier controversia sobre la interpretación o cumplimiento del contrato. En caso de subsistir controversias nos sometemos a la jurisdicción de los tribunales competentes, renunciando a cualquier otra jurisdicción, por razón de nuestros domicilios presentes, futuros o por cualquier otra razón.