

CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES



Internet Hogar

LLEGAMOS A TI PORQUE NUESTRA META ES CONECTARTE AL MUNDO

Contenido

I. OBJETIVO.	4
II. DEFINICIONES.	4
III. SERVICIOS.	6
Hostpot	6
Proceso de acceso al hostpot de INTERNET HOGAR	7
Paquetes de Servicio:	7
Cobertura de los Servicios:	7
Disponibilidad del Servicio.	7
Tramites y equipo necesario para la presentación del servicio	8
IV. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET, CONTENIDOS E INFORMACIÓN.	10
V. POLÍTICAS DE PRECIO Y TARIFAS	10
VI. CONTRATACIÓN	11
Documentos para la Contratación.	12
Instalación.	13
Procedimiento de Instalación.	14
VII. EQUIPOS	14
Garantías y depósitos.	15
VIII. PUNTOS DE CONTACTO	17
IX. PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A QUEJAS	17
X. CAMBIO DE DOMICILIO.	18
XI. RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES	18
XII. PAGOS	19
Modalidades de pago	19
Fecha de pago	19
Fecha límite de pago.	19
XIII. REPORTES	20
PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A QUEJAS POR FALLAS, ACLARACIONES O SUGERENCIAS	20
XIV. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS	20
Terminación Anticipada.	20

Terminación del Servicio por parte del Suscriptor	21
Suspensión de los servicios	21
Reconexión del Servicio	22



I. OBJETIVO.

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como finalidad facilitar la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales que se pone a disposición de nuestros clientes y empleados para la definición de los servicios, coberturas, aplicación de políticas tarifarias, contrataciones, interrupción de servicios, cancelaciones, formas de pago y los medios de Atención a Clientes para facturación, pagos, quejas, resolución de disputas y solicitudes de servicio técnico.

II. DEFINICIONES.

Para efectos de este Código de Prácticas Comerciales, cuando los términos siguientes sean utilizados con mayúscula inicial, tendrán el significado que se menciona a continuación y será aplicable indistintamente al singular o plural, así como al género masculino o femenino.

Autorización.	La otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión mediante oficio número: IFT/223/UCS1035/2020 ,
Autorizado	C. RUT MOLLINEDO OSORIO titular de la Autorización. En lo subsecuente será referido como INTERNET HOGAR .
Banda Ancha.	Acceso de alta capacidad que permite ofrecer diversos servicios convergentes a través de infraestructura de red fiable, con independencia de las tecnologías empleadas, cuyos parámetros serán actualizados por el Instituto periódicamente
<i>Best Effort</i>	Se refiere a una modalidad de entrega de servicios donde debido a los factores externos o propios del operador que pueden afectar las condiciones ideales de operación de una red, los servicios se entregan empleando la totalidad de los recursos disponibles
Comercializador.	Toda persona que proporciona servicios de telecomunicaciones a usuarios finales al amparo de la Autorización mediante el uso de capacidad de una o varias redes públicas de telecomunicaciones sin tener el carácter de concesionario en los términos de esta Ley;
Contrato de Servicios	Es el instrumento que contiene la información legal, técnica, económica y general para la prestación de los Servicios ofrecidos por el Comercializador. Los contratos estarán previamente registrados ante PROFECO y el IFETEL, por lo que en ningún momento serán negociables los términos y condiciones establecidos en el contrato
Equipo de Acceso	Conjunto de equipos de telecomunicaciones conformado por una Antena, un Ruteador y elementos accesorios incluidos mástiles, cable de red, cables de alimentación necesarios para que el Comercializador entregue al Suscriptor el Servicio. Las características técnicas, modelos, marcas y costo de estos elementos se fijan en la Orden de Instalación.

Ficha Prepago.	Es aquella en la cual se pre establece el consumo de datos para o el tiempo de Acceso a Internet y que se vende por tiempo determinado. La ficha contiene impreso un usuario y contraseña o código y se utiliza para conectarse y navegar por medio de un sistema <i>Hotspot</i> , donde dicho usuario o código contienen ya un tiempo o cantidad de datos asignados, y que el usuario consumirá bajo demanda.
Homologación.	Acto por el cual el Instituto reconoce oficialmente que las especificaciones de un producto, equipo, dispositivo o aparato destinado a telecomunicaciones o radiodifusión, satisface las normas o disposiciones técnicas aplicables;
<i>Hotspot</i>	Es un lugar que ofrece acceso a Internet a través de una conexión <i>WiFi</i> y con acceso a un proveedor de servicios de Internet. Donde la gestión de los clientes se hace a través de un portal cautivo, donde se autentican por medio de un usuario y contraseña o código, contenido en una ficha prepagada.
Imposibilidad técnica.	Se refiere al hecho de que, por razones técnicas, de seguridad y/o de cobertura, los técnicos no pueden completar el proceso de instalación y entrega de los servicios al usuario final.
IFETEL. Internet.	Instituto Federal de Telecomunicaciones Conjunto descentralizado de redes de telecomunicaciones en todo el mundo, interconectadas entre sí, que proporciona diversos servicios de comunicación y que utiliza protocolos y direccionamiento coordinados internacionalmente para el enrutamiento y procesamiento de los paquetes de datos de cada uno de los servicios. Estos protocolos y direccionamiento garantizan que las redes físicas que en conjunto componen Internet funcionen como una red lógica única;
Orden de Instalación.	Orden de Instalación que contiene los datos del titular de la cuenta y la dirección del Suscriptor en donde se instalarán los Servicios, los productos y Equipos.
Paquete de Servicio	Cada una de las diferentes modalidades de prestación de servicios que se ponen a disponibilidad de los usuarios conforme a las características técnicas y operativas del Comercializador y para los cuales se fijarán tarifas diferenciadas conforme a las funcionalidades o capacidades ofrecidas en cada uno
PROFECO. Servicios de Telecomunicacion es. Suscriptor.	La Procuraduría Federal del Consumidor Servicio de provisión de acceso a internet, que se de conformidad con las tarifas vigentes, condiciones de aplicación y velocidades registradas ante el IFT. Persona física o moral que suscribe el Contrato de Suscriptor y a quien se le prestarán los servicios objeto de la Autorización.
Tarifas.	Emolumento periódico registrado ante el IFT, que el suscriptor deberá pagar bajo alguno de los esquemas de pago establecidas por Autorizado. El importe incluye el paquete de acceso a internet y los impuestos aplicables.

Telecomunicación es. Toda emisión, transmisión o recepción de signos, señales, datos, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos u otros sistemas electromagnéticos, sin incluir la radiodifusión;

III. SERVICIOS.

INTERNET HOGAR, está autorizado a comercializar a sus usuarios el **SERVICIO DE ACCESO A INTERNET** en distintos paquetes de servicios conforme al libro tarifario registrado y a aquello que se publique en la página web.

Los servicios autorizados y que comercializa INTERNET HOGAR a través de su permiso, son los siguientes:

- a) Servicio de Internet hogar básico con velocidad de fibra óptica de 5 Mbps de descarga y 1 Mbps de carga.
- b) Servicio de Internet hogar plus con velocidad de fibra óptica de 8 Mbps de descarga y 2 Mbps de carga.
- c) Servicio de Internet hogar empresarial con velocidad de fibra óptica de 10 Mbps de descarga y 4 Mbps de carga.
- d) Hostpot.

Hostpot

INTERNET HOGAR cuenta con un punto de venta conocido por los usuarios ya que utiliza diferentes formas de publicidad.

INTERNET HOGAR ofrece el servicio mediante hostpot en lugares de difícil acceso al internet mediante fichas para celulares, laptops, Tablet, Smart tv, etc. Manejando 3 tarifas las cuales se mencionan a continuación:

INTERNET HOGAR 1 DIA.

INTERNET HOGAR 3 DIAS.

INTERNET HOGAR 1 MES.

Las cuales son únicamente para un dispositivo, pudiendo conectarse en cualquier red disponible de INTERNET HOGAR.

Proceso de acceso al hotspot de INTERNET HOGAR

El usuario, al adquirir la ficha deberá conectarse a la red, esta misma direccionará al usuario a la plantilla de hotspot de INTERNET HOGAR donde le pedirá el usuario y contraseña la cual estará en la ficha adquirida.

Paquetes de Servicio:

Los paquetes de servicios y las correspondientes tarifas aplicables se publicarán en nuestra página Web www.internethogar.com.mx y de igual manera estarán disponibles en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/

Cobertura de los Servicios:

INTERNET HOGAR, comercializará el servicio en las poblaciones donde la infraestructura de los concesionarios sea insuficiente o inexistente y que permita la prestación de los servicios objeto de la Autorización cumpliendo con la legislación aplicable y en los términos que se establecen en el Contrato de Servicios.

Disponibilidad del Servicio.

Muchos factores afectan la velocidad de transmisión, fenómenos naturales, eventos políticos o sociales entre otros, afectan la disponibilidad de recursos de las redes de transmisión, por lo tanto, las condiciones de operación ideal pueden verse mermadas, provocando una saturación momentánea que derivará en una percepción de alentamiento del Servicio por parte del Suscriptor.

El servicio que se provea al Suscriptor estará disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. **INTERNET HOGAR** supervisará la prestación del servicio las 24 horas del día. En caso de interrupción del servicio, el Suscriptor deberá contactar al “Centro de Atención a Clientes”, para levantar un reporte telefónico y se proceda al restablecimiento del Servicio.

Los Servicios de **INTERNET HOGAR** están sujetos a la disponibilidad de instalaciones y a la capacidad de transmisión, tanto propia como del Concesionario de quien se adquiere el servicio. Por lo anterior es importante considerar que los servicios, estarán sujetos al área de cobertura establecida en el título de concesión del Concesionario.

1. 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.
2. Al utilizar la modalidad WiFi se recomienda evitar la interferencia de cristal, yeso, madera, asbesto, etc.
 3. **INTERNET HOGAR** no se hará responsable de:
 - (i) La confiabilidad de las transmisiones, tiempos de acceso, restricciones de acceso a una red o servidor específico a través de Internet.
 - (ii) Las interrupciones de acceso al Servicio derivado de fallas de los dispositivos, en el software o Modem y que sean imputables al Suscriptor.
 - (iii) La pérdida de datos o cualquier operación hecha por el Suscriptor por medio del Servicio.
 - (iv) Incompatibilidad de los sistemas operativos, aplicaciones o protocolos de transmisión propios de los equipos terminales de los Usuarios Finales.
 4. La prestación del Servicio en cualquiera de las modalidades ofrecidas queda sujeta, en todo momento, a la condición *BEST EFFORT*; en la que el Suscriptor recibirá el mejor Servicio posible en el momento de su demanda de navegación.

Tramites y equipo necesario para la presentación del servicio

El suscriptor no tiene que realizar la adquisición de equipo necesario para contar con el servicio de internet, ya que el equipo necesario para la prestación del servicio será proporcionado por INTERNET HOGAR en comodato o en su caso venta total del mismo.

INTERNET HOGAR evalúa y determina el costo necesario para la instalación mediante la cual se presta el servicio, incluyendo el costo de mano de obra por instalación de la misma, e incluye este costo en la tarifa que el suscriptor paga por concepto de contratación, por lo que el suscriptor únicamente debe de solicitar el servicio en nuestras oficinas para lo cual deberá cubrir dicha cuota, salvo que exista alguna promoción especial.

Como se señaló anteriormente en la cuota por contratación se incluye el costo de la instalación, los gastos administrativos y, así como la mano de obra necesaria para dicha instalación.

La adquisición del material se realiza por parte de INTERNET HOGAR, a través de los diferentes proveedores, y este material para la instalación, no pasa a ser propiedad del suscriptor si es por comodato, dicho material se señala a continuación: (materiales aproximados).

- Equipo de recepción, antena.

- Modem.
- 20 Mts. de cable UTP.
- Tubos.
- Alambre calibre 14.
- 6 armellas con taquetes.
- Cinta.
- 4 Conectores RJ45.
- 10 Grapas para cable.

INTERNET HOGAR no será responsable por fallas o suspensión del Servicio por causas de fuerza mayor (amenazas climatológicas), caso fortuito o por causas ajenas no imputables a **INTERNET HOGAR**, incluyendo fallas de transmisión, mantenimiento a la red pública de telecomunicaciones del concesionario, así como la suspensión o interrupción de comunicaciones por terceros u otras redes a través de las cuales puedan cursarse el Servicio.

En caso de requerir desmontar y montar el servicio instalado del suscriptor por amenazas de huracanes INTERNET HOGAR no se hará responsable de dicho acto y en caso de que INTERNET HOGAR pudiese realizarlo tendrá un costo adicional.

Sin perjuicio de lo anterior, **INTERNET HOGAR** será responsable **únicamente** de la prestación del Servicio, así como de todas y cada una de las fallas en el Servicio ocasionadas directamente por **INTERNET HOGAR** hasta los equipos instalados en el sitio del Suscriptor para la entrega del Servicio, para lo cual, en su caso, realizará a favor del Suscriptor las bonificaciones correspondientes, siempre y cuando dichas interrupciones sean durante un periodo mayor a 24 (VEINTICUATRO) horas consecutivas, así como a bonificar la parte proporcional del precio del servicio de telecomunicaciones que se dejó de prestar.

INTERNET HOGAR no será responsable de las fallas del servicio, si el Suscriptor instala equipos de su propiedad ajenos a los **vendidos** por **INTERNET HOGAR**, o bien, por modificaciones a los sistemas instalados por el personal de **INTERNET HOGAR**.

El Suscriptor se compromete a mantener en buen estado y en condiciones aceptables los equipos instalados, por lo que cualquier modificación o alteración a los mismos que represente un riesgo para el otorgamiento del servicio, serán cobrados al Suscriptor tal y como marca el Contrato.

INTERNET HOGAR, tendrá el derecho de interrumpir los Servicios por el tiempo estrictamente necesario, cuando se requiera realizar alguna reparación o mantenimiento a la red, o al equipo **vendido** por **INTERNET HOGAR** para la prestación de los Servicios.

Cuando el Suscriptor haga uso de equipos de su propiedad y que su mal funcionamiento implique para este, la imposibilidad de acceder al servicio, **INTERNET**

HOGAR no será responsable de esa interrupción y no procederá reembolso o bonificación alguna.

El Suscriptor conviene en facilitar a **INTERNET HOGAR** el acceso a sus instalaciones bajo su supervisión. **INTERNET HOGAR** procurará programar dichas actividades, en horas que no resulten inconvenientes para la generalidad del Suscriptor.

INTERNET HOGAR podrá suspender los Servicios sin responsabilidad a su cargo y sin necesidad de dar aviso, cuando el Suscriptor presente cualquier adeudo a favor de **INTERNET HOGAR** derivado de la prestación de los Servicios, de conformidad con lo establecido en el Contrato correspondiente.

IV. POLÍTICAS DE USO DEL SERVICIO DE INTERNET, CONTENIDOS E INFORMACIÓN.

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.

La información que circula por Internet puede estar sometida a un reglamento de uso o estar protegida por **leyes de derechos de autor y propiedad Intelectual**, por lo que el Suscriptor **será el único responsable** del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio. En este sentido **INTERNET HOGAR:**

- a. No se hace responsable de las medidas legales, técnicas o comerciales que terceros apliquen para proteger la integridad de su información, sistemas, aplicaciones, usuarios, entre otros.
- b. No se hace responsable de la calidad de la información o contenidos, integridad de las aplicaciones o servicios que se obtengan a través del Servicio.
- c. No será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Suscriptor por el uso que éste le dé al Servicio
- d. **INTERNET HOGAR** no es responsable del contenido o información personal que los usuarios compartan e Internet en sitios de comercio electrónico, redes sociales o personas ajenas a **INTERNET HOGAR**. Toda la información que los usuarios compartan en Internet será única y exclusiva responsabilidad de quien lo publica

V. POLÍTICAS DE PRECIO Y TARIFAS

El Libro tarifario, registrado ante el Instituto Federal de Telecomunicaciones, que aplicará a los servicios que ofrecerá **INTERNET HOGAR** contiene las cantidades

que los usuarios pagarán por virtud de los servicios proporcionados a los usuarios. Este podrá ser consultado en nuestra página web: www.internethogar.com.mx y de igual manera las tarifas aplicables se publicarán en nuestra página Web y de igual manera estarán disponibles en el Registro Público de Telecomunicaciones del IFT: http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/

- i. **Tarifas Promocionales y Descuentos.** Eventualmente, **INTERNET HOGAR** ofrecerá precios promocionales por temporada a los suscriptores los cuales estarán debidamente registrados ante el IFETEL, los servicios bajo estas promociones se ofrecerán en los mismos términos y condiciones que a los suscriptores de los paquetes regulares de servicio.
- ii. **Modificación de tarifas.** **INTERNET HOGAR** está posibilitado para ajustar los precios y cargos de cualquiera de sus Servicios, conforme a las normas vigentes relativas al registro de las tarifas por parte del IFETEL.
- iii. **Cargos Adicionales.** Todos los cargos adicionales en que se incurra para la prestación de un servicio solicitado por el Suscriptor estarán establecidos en términos del registro tarifario correspondiente.

VI. CONTRATACIÓN

Los Interesados en adquirir los servicios, podrán hacerlo a través de los siguientes medios:

<i>Directamente en la Oficina</i>	<i>Calle 36 número 203 entre 25 y 27</i>
<i>Vía telefónica al número</i>	<i>9971423158 9971187106</i>
<i>A través de la página web</i>	<i>www.internethogar.com.mx</i>
<i>Redes sociales</i>	<i>Facebook/Internethogarticul</i>

INTERNET HOGAR prestará el Servicio al Suscriptor, según los términos y condiciones pactados en el Contrato.

Para la contratación de los servicios que ofrece INTERNET HOGAR, nuestros suscriptores y/o clientes podrán optar por cualquiera de las formas de contratación siguientes:

a) A través de una llamada telefónica a la Línea de Atención a Clientes, cuyo número telefónico se encuentra a su disposición en la liga de la página Web de INTERNET HOGAR.

b) Mediante la visita a la página web en <http://www.internethogar.com.mx> dejando sus datos de contacto a fin de que uno de nuestros ejecutivos se ponga en contacto por la vía respectiva.

c) Por ventas a cambaceo en la que el Suscriptor y/o Cliente en cualquier tiempo podrá ser visitado directamente en su domicilio por alguno de nuestros ejecutivos de ventas, identificándose previamente con credencial expedida y vigente de INTERNET HOGAR.

El Servicio se regirá por el clausulado del Contrato, Anexos y/u Orden de Instalación que suscriban las Partes, además de la legislación aplicable. En cada Contrato se establecerá nombre del servicio contratado, la forma de pago y la contraprestación correspondiente a dicho servicio.

La contratación de los Servicios puede incluir la solicitud de servicios adicionales, cambios o eliminación de Servicios que se estén prestando u órdenes de cambios administrativos a una cuenta del Suscriptor.

- Una vez suscrito el Contrato de Prestación de Servicios y realizado el pago por la suscripción al Servicio, **INTERNET HOGAR** realizará la instalación del mismo en el domicilio del Suscriptor en un plazo máximo de 10 (diez) días hábiles.
- La prestación de servicios adicionales causará la aplicación de las tarifas o los cargos respectivos, dependiendo del Servicio solicitado.

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

Documentos para la Contratación.

INTERNET HOGAR solicitará los siguientes documentos para la contratación.

Para personas físicas:

- (i) Credencial de elector vigente o pasaporte vigente.
- (ii) Comprobante de domicilio.
- (iii) En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito o débito.

- (iv) La contratación se podrá llevar a cabo a través de un representante del titular, siempre y cuando se presente una carta poder original, indicando la voluntad del interesado en ser representado para realizar el trámite correspondiente

Para personas morales:

- (i) Acta constitutiva de la empresa.
- (ii) Identificación del representante legal y poder para actos de administración.
- (iii) Comprobante de domicilio de la empresa.
- (iv) Copia del comprobante de domicilio de instalación (en caso de ser diferente al de contratación)
- (v) Cédula de identificación fiscal.
- (vi) En caso de pago domiciliado: Tarjeta de crédito.
- (vii) Se deberá acreditar ser representante o apoderado legal del interesado mediante copia de la Escritura Constitutiva y/o del poder otorgado ante fedatario público, debidamente registrados. Adicionalmente a lo anterior, deberá presentarse identificación oficial del representante legal.

Instalación.

Como parte del procedimiento de Instalación del Servicio, personal técnico de **INTERNET HOGAR** acudirá al domicilio determinado el día y dentro del horario preestablecido (previa confirmación vía telefónica por parte del personal técnico), para lo cual y antes de iniciar la visita de instalación respectiva, dicho personal se presentará debidamente uniformado y se identificará con credencial expedida y vigente por **INTERNET HOGAR**.

En la Orden de Instalación, se especificarán entre otros conceptos:

- (i) Servicios Contratados
- (ii) Domicilio de Instalación
- (iii) Equipos instalados
- (iv) Tarifa de Servicios, y
- (v) Fecha y hora de Contratación.

Cualquier cambio o modificación del horario, el cliente será notificado por los mismos medios.

Procedimiento de Instalación.

- Dentro de la visita de instalación respectiva, el personal técnico de **INTERNET HOGAR** realizará los trabajos descritos en la orden de Instalación correspondiente, en la que se describirán las actividades a realizar por parte del personal técnico.
- Una vez concluidas las actividades del personal técnico se cerrará la visita de instalación, no sin antes que el Suscriptor firme de conformidad la aceptación y entrega de los Servicios instalados.
- En caso de que el Suscriptor desee contratar algún Servicio Adicional, deberá comunicarse al Centro de Atención a Clientes, visitar la página Web o acudir a la oficina comercial para solicitarlo. Una vez acordados los servicios adicionales en su contrato, el Suscriptor deberá firmar de conformidad la Orden de Instalación de estos nuevos servicios.

INTERNET HOGAR se reserva el derecho de iniciar y/u objetar el inicio de labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración mencionados, si el personal técnico de **INTERNET HOGAR**, determina que existe algún riesgo que pueda dañar la integridad física tanto del personal como del equipo, debido a la inseguridad de acceso o inseguridad en las mismas instalaciones, por lo que dicha situación se informará al Suscriptor, sin perjuicio de que cuando las causas que dieron origen al impedimento de que se trate desaparezcan, **INTERNET HOGAR** iniciará las labores de instalación, reparación, mantenimiento y/o restauración que correspondan

VII. EQUIPOS A TI PORQUE NUESTRA META ES CONECTARTE AL MUNDO

Quando se realiza la Instalación del Servicio, **INTERNET HOGAR** coloca en el domicilio del Suscriptor el Equipo de Acceso del Servicio. Cuando éste sea proporcionado por **INTERNET HOGAR**, se señalará la modalidad bajo la cual el Suscriptor recibe dicho Sistema, las características técnicas y de operación, especificaciones, precios, marcas y modelos de los diferentes elementos que lo integran.

Quando las fallas o malfuncionamiento de alguno de los elementos del Equipo de Acceso sean imputables a los Suscriptores se aplicarán las tarifas de sustitución correspondientes que se señalan en el Libro Tarifario, o de ser el caso se le indicará el costo de la reparación correspondiente. Durante ese tiempo **INTERNET HOGAR** podrá arrendar al suscriptor y de manera temporal aquel elemento que haya sido necesario reparar.

Para el caso en que en el Paquete de Servicios contratados el Suscriptor **adquiera la propiedad** del equipo de acceso, **INTERNET HOGAR** entregará el procedimiento de desbloqueo, si estos se encuentran bloqueados para que sólo puedan ser utilizados en la comercialización de los servicios contratados, de tal manera que el usuario los emplee en otras aplicaciones o con otros proveedores.

Si el consumidor es propietario de algún dispositivo funcionalmente similar a alguno de los que integran el Equipo de Acceso y desea utilizarlo para recibir el Servicio, **INTERNET HOGAR** informará si éste cuenta con las características mínimas necesarias para recibir la prestación del servicio, así como las posibles consecuencias que se puedan presentar al utilizar el equipo.

Para el supuesto del párrafo anterior, no se hará deducciones o descuentos en las tarifas aplicables que se encuentran registradas ante el IFETEL. En caso de que el equipo propiedad del Suscriptor no cuente con las características mínimas de funcionamiento se informará por escrito tal situación y se le ofrecerán alternativas de adquisición del equipo que sea compatible.

En el caso de que **INTERNET HOGAR** venda al Suscriptor el Equipo de Acceso o alguno de sus componentes, este deberá proveer de un periodo de garantía y contará con las refacciones necesarias para realizar las reparaciones correspondientes cuando estos fallen dentro de dicho periodo de garantía, o en su defecto, para el reemplazo del dispositivo cuando sea poco factible su reparación o cuando al realizarla no se garantice que regresará a su nivel original de funcionamiento.

INTERNET HOGAR, no tendrá obligación a cambiar, reparar o sustituir un equipo que haya vendido al Suscriptor cuando las fallas sean imputables e inherentes a negligencia por parte de los Suscriptores.

Garantías y depósitos.

Cuando **INTERNET HOGAR**, entregue al Suscriptor equipo bajo la modalidad de Comodato, solicitará un pago de instalación, del mismo modo el suscriptor firmara un pagaré como garantía del valor faltante del precio de instalación total.

Si el suscriptor decide cancelar el servicio por diferentes motivos antes de terminar su contrato y devuelve el equipo otorgado en modalidad de comodato **INTERNET HOGAR** devolverá únicamente el pagaré, del mismo modo si el suscriptor decide pagar el valor total de la instalación para adquisición del equipo **INTERNET HOGAR** devolverá el pagaré.

Si el suscriptor decide cancelar el servicio al finalizar su contrato y devuelve el equipo otorgado por **INTERNET HOGAR** en modalidad de comodato, **INTERNET HOGAR**

devolverá el pagaré y el 40% del pago realizado por el suscriptor como pago de instalación.

El suscriptor tiene la obligación de devolver el equipo proporcionado por **INTERNET HOGAR** de lo contrario se tomará las medidas necesarias para reponer el valor pactado en el pagaré.



VIII. PUNTOS DE CONTACTO

Con el objeto de facilitar a nuestros usuarios los medios de contacto suficientes para la atención remota o personalizada, se ponen a su disposición los siguientes medios y establecimientos de contacto.

	Acción	Teléfono	Dirección de contacto	Horarios
1	<i>Información general del servicio, precios, plazos y oficinas</i>	<i>www.internethogar.com.mx</i>		<i>7 x 24</i>
2	<i>Reportes sobre el Servicio e instalación</i>	<i>9971423158 9971187106</i>	<i>Internet.hogar.ticul@ hotmail.com</i>	<i>Lunes a viernes de 9:00am a 3:00 pm y de 5:00 pm a 7:00 pm Domingos de: 9:00 am a 3:00 pm</i>
3	<i>Seguimiento a Pagos y Cobros</i>	<i>9971423158 9971187106</i>	<i>Internet.hogar.ticul@ hotmail.com</i>	
4	<i>Oficina de Contacto</i>	<i>9971423158 9971187106</i>	<i>Calle 36 entre 25 y 27 No. 203 Colonia San Enrique Localidad: Ticul Estado: Yucatán</i>	

****Habilitado para WhatsApp**

- Sábados no hay servicio de oficina.
- Aquellas quejas, reportes de fallas o solicitudes de servicios que sean recibidas fuera de los horarios señalados en los numerales 2 a 4, se atenderán en la siguiente hora hábil después de haber sido reportado el evento.

IX. PROCEDIMIENTO PARA SEGUIMIENTO A QUEJAS

En caso de que exista alguna falla, el Suscriptor deberá reportarla mediante una llamada al número telefónico que se indica en la sección anterior y que aparecerá en el sitio Web, Estado de Cuenta o Recibo de pago del Suscriptor, y se le asignará un **número de seguimiento** mediante el cual, el Suscriptor podrá verificar la atención que se le esté dando a la falla reportada

El Centro de Contacto, estará disponible para nuestros clientes las **24 horas del día**, para el seguimiento de reportes de falla a través del cual se mantendrá informado al cliente del estado que guarda el servicio prestado.

El procedimiento será el siguiente:

1. El Suscriptor levantará el reporte ante el Centro de Contacto, a dicho reporte será asignado un número de seguimiento para su tramitación.

2. El Área de Servicio al Cliente, junto con el responsable técnico, darán seguimiento al reporte presentado.
3. Se le dará asistencia vía telefónica y en caso de no resolverse el técnico agendará la visita al domicilio.
4. El responsable técnico verificará las causas que motivaron la falla y, en su caso, la corregirá, de acuerdo con lo establecido en el Contrato de Servicio.
5. El responsable técnico informará al Centro de Contacto acerca de la reparación de la falla. Este notificará al suscriptor las razones de la falla y la procedencia o no de su reporte, ratificando que la falla reportada se hubiera corregido.

X. CAMBIO DE DOMICILIO.

En caso de que el Suscriptor requiera cambiar la ubicación del domicilio en donde recibe el Servicio, deberá notificar al Centro de Contacto, con el objeto de que se verifique si en el nuevo domicilio existen las facilidades técnicas y de cobertura necesarias para la prestación del Servicio.

La notificación antes señalada deberá efectuarse con al menos **15 días naturales** de anticipación a la fecha en que pretenda cambiar dicho domicilio. En el caso de que existan las facilidades técnicas suficientes para llevar a cabo el cambio de domicilio de entrega del Servicio, el Suscriptor deberá pagar el cargo respectivo por cambio de domicilio conforme a las tarifas y condiciones comerciales vigentes del Servicio.

INTERNET HOGAR realizará los cambios necesarios para prestar el Servicio en el nuevo domicilio del Suscriptor, en un plazo máximo **de 10 (diez) días naturales**, contados a partir de la fecha en la que se haya comprobado que existen las facilidades técnicas referidas.

El Servicio se continuará prestando bajo la misma modalidad elegida por el Suscriptor, en el entendido de que dicha modalidad solo podrá ser cambiada por razones técnicas que impidan conservar la misma.

XI. RENOVACIONES, MEJORAS O ADICIONES

El Suscriptor podrá en todo momento solicitar a **INTERNET HOGAR**, 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.

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

XII. PAGOS

Modalidades de pago

Los pagos por el servicio serán realizados por el suscriptor en los lugares que le indique **INTERNET HOGAR** indicados en la hoja de métodos para pagar el servicio.

El pago deberá realizarse de cualquiera de las siguientes formas:

- a) Mediante deposito o transferencia bancaria a las cuentas proporcionadas por **INTERNET HOGAR**.
- b) Pago en la oficina de **INTERNET HOGAR**.

Fecha de pago

INTERNET HOGAR maneja dos fechas de pago, cada 15 y 30 del mes, el día de pago se determina en el momento de instalación, se asignará de acuerdo con la fecha más cercana al día de la activación del servicio.

Fecha límite de pago.

La fecha límite de pago será 5 días después contando su fecha de facturación de cada mes asignado por **INTERNET HOGAR**, en caso de caer en sábado, se cambiará la fecha límite de pago para el día hábil siguiente.

XIII. REPORTES

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN A QUEJAS POR FALLAS, ACLARACIONES O SUGERENCIAS

Cuando EL CLIENTE detecte algún problema con su servicio de internet; ya sea interferencia, no pueda enlazarse, no descargue información, etc., debe verificar cualquiera de las siguientes situaciones que pueden estar afectando su correcto funcionamiento:

- El buen estado del cableado de su línea (no cortado o deteriorado).
- La conexión del aparato.
- Si tiene uno o más routers conectados, revisar si en todos se presenta la falla o en uno en especial, puede ser que el aparato tenga algún desperfecto y requiera reemplazo.

Es importante que EL CLIENTE no presente adeudos, ya que esto es una razón de suspensión total del servicio. Si EL CLIENTE continúa con problemas en el servicio de internet deberá reportar la falla al centro de atención mencionando la falla que se tenga en el servicio.

El usuario deberá comunicar a INTERNET HOGAR 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, INTERNET HOGAR contará, de manera gratuita, con el servicio de asistencia llamando desde cualquier móvil al 9971423158 y 9971187106. Estos medios de atención estarán disponibles 7 días las 24 horas los 365 días del año

XIV. SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN DE LOS SERVICIOS

Terminación Anticipada.

En caso de cancelación anticipada al vencimiento de un Contrato, INTERNET HOGAR actuará conforme a los términos y condiciones asentadas en dicho contrato.

Terminación del Servicio por parte del Suscriptor

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 **INTERNET HOGAR** a entregar el equipo de acceso. Todos los consumos que se generaron posteriores a la terminación del Contrato y que no fueron cobrados por **INTERNET HOGAR**, deberán ser liquidados a este último por parte del suscriptor.

INTERNET HOGAR se reserva el derecho de dar por terminado en forma anticipada el contrato cuando, al momento de efectuar la instalación, por imposibilidad física o razones técnicas de cobertura, no sea factible técnicamente suministrar el servicio.

En ese último caso, **INTERNET HOGAR** no tendrá ningún otro tipo de responsabilidad u obligación más que la de reembolsar al suscriptor cualquier cantidad pagada en forma anticipada para el suministro del Servicio. Si después de haber iniciado con la prestación del Servicio no es factible continuar suministrándolo por causas de fuerza mayor, **INTERNET HOGAR** aplicará los términos y condiciones estipulados en el presente Código.

En el caso de prestación de servicios bajo el esquema de Contratos con plazo Forzoso, y cuando el suscriptor diera por terminado el mismo de manera anticipada, **INTERNET HOGAR** tendrá derecho a recuperar del suscriptor el remanente de los gastos de instalación en que se haya incurrido para la provisión del Servicio, cuando dichos gastos se hayan diferido en pagos a lo largo de la vigencia del plazo conforme a lo estipulado en el contrato que para tal efecto hayan suscrito las partes.

En el supuesto de que el suscriptor se desistiera de cualquier orden de servicio, antes de que **INTERNET HOGAR** hubiera incurrido en algún gasto de instalación, entonces **INTERNET HOGAR** devolverá al suscriptor la totalidad de las garantías en efectivo, Boucher bancarios, pagarés o algún otro medio de garantía que el suscriptor hubiera entregado.

Suspensión de los servicios

En el supuesto de que **INTERNET HOGAR** detecte que el Suscriptor esté haciendo un uso inadecuado o distinto al que tiene autorizado conforme al Servicio contratado, **INTERNET HOGAR** se reserva el derecho de terminar, limitar, suspender o cambiar al Suscriptor de plan o paquete en términos del Contrato según corresponda, siempre y cuando sea técnicamente factible. No obstante, lo anterior, el Suscriptor no se

liberará de pagar cualquier cargo, adeudo y/o daños y perjuicios aplicables, que ocasionen a **INTERNET HOGAR** por la comisión de dichos actos.

Reconexión del Servicio

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 **INTERNET HOGAR**, la Tarifa de reconexión del Servicio vigente. Respecto de la Reconexión de Servicios se llevará acabo lo siguiente:

- a. Una vez que el Cliente realiza el pago correspondiente el Suscriptor podrá solicitar al Centro de Atención al Cliente de **INTERNET HOGAR**, la reconexión respectiva.
- b. **INTERNET HOGAR** realizará la reconexión del Servicio suspendido, en un plazo no mayor a 1 hora.

