



Codigo de Practicas Comerciales

DAETECK NETWORK S.A.S. DE C.V.

ÍNDICE

PRESENTACION	2
OBJETIVO.....	2
SERVICIOS.....	3
COBERTURA DEL SERVICIO	3
CONTRATACION DEL SERVICIO.....	3
<i>COSTOS DE INTALACION.....</i>	<i>4</i>
PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DEL EQUIPO.	5
<i>REPARACIONES AL EQUIPO E INSTALACIONES.....</i>	<i>5</i>
<i>SEGURO PARA EL CLIENTE CONTRA ROBO DEL EQUIPO.....</i>	<i>5</i>
METODOLOGÍA DE FACTURACIÓN	6
REGLAS DE APLICACIÓN DE TARIFAS	7
POLITICAS DE USO DEL SERVICIO.....	8
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS.....	9
ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO	11
POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD	12
ATENCIÓN A CLIENTES	13

PRESENTACION

DAETECK NETWORK SAS DE CV.

en aras de integrarse al mundo de los servicios de las telecomunicaciones proporcionará el servicio de Internet, el cual se define como aquél por medio del cual se proporciona la transferencia bidireccional de información en tiempo real, distinta de tráfico público conmutado, entre equipos terminales de usuarios, sin que dicha transferencia tenga efecto en el formato, contenido, código, protocolo o aspectos similares de la información transmitida. En este contexto, DAETECK NETWORK prestará el servicio en su modalidad de Empresarial, Residencial Urbano y Residencial Rural, de conformidad con las tarifas que para tales efectos se inscriban en el Registro de Concesiones a cargo del Instituto Federal de Telecomunicaciones.

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 del servicio de internet fijo, coberturas, aplicación de políticas tarifarias, contrataciones, interrupción del servicio, cancelaciones, formas de pago y los medios de Atención a Clientes para facturación, pagos, quejas, resolución de disputas y solicitudes de servicio técnico.

SERVICIOS

El Proveedor es un concesionario que presta a sus Usuarios el Servicio, mediante distintos paquetes que incluyen diferentes beneficios, bajo la siguiente modalidad:

Servicio	Esquema
Internet Residencial	Prepago

El Proveedor prestará el Servicio a todo aquel que lo solicite de conformidad con lo autorizado en el Contrato de Servicios, las 24 horas del día, los 365 días del año, en condiciones equitativas, sin establecer privilegios o distinciones en forma discriminatoria, de manera continua, uniforme, regular y eficiente, cumpliendo con los índices y parámetros de calidad que establezca el IFT o, en su caso, los ofrecidos implícitamente o contratados, los cuales no pueden ser menores a los que establezca el IFT.

COBERTURA DEL SERVICIO

El Proveedor sólo podrá prestar el Servicio en las poblaciones en las que cuente con capacidad y que tenga registradas ante el IFT, cumpliendo con la legislación aplicable y en los términos que se establecen en el Contrato de Servicios.

CONTRATACION DEL SERVICIO

Para la contratación del Servicio, el interesado deberá hacerlo a través de cualquier de los siguientes medios:

- De manera presencial en el Centro de Atención, cuya ubicación podrá consultar en la Página Web del Proveedor.
- Comunicándose vía telefónica al numero 33 3332 4089 el cual encuentran disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sabado de 9:00 am a 2:00 pm.
- WhatsApp al numero 33 3332 4089 el cual encuentran disponible de lunes a viernes de 9:00 am a 6:00 pm y sabado de 9:00 am a 2:00 pm.

En cualquier de los dos medios antes señalados, el interesado deberá identificarse, manifestar su intención de contratar el Servicio y, finalmente, leer y firmar con el Proveedor el Contrato de Servicios, el cual se encuentra previamente autorizado por la Profeco.

El Proveedor solicitará los siguientes documentos para la contratación del Servicio por parte de

personas físicas:

- Identificación vigente
- Comprobante de domicilio.
- Constancia de situación fiscal (en caso de requerir factura).

La contratación del Servicio podrá llevarse a cabo a través de un tercero –representante del interesado– siempre y cuando éste presente una carta poder original suscrita por el titular, en la que indique su voluntad para que lo representen en dicha gestión.

personas morales son:

- Acta constitutiva de la empresa con sus respectivos datos de inscripción en el Registro Público de la Propiedad o en el Registro Público de Comercio, según sea el caso.
- Identificación vigente del representante legal.
- Comprobante de domicilio de la empresa.
- Constancia de situación fiscal (en caso de requerir factura).
- En su caso, copia del poder e inscripción en el RPP y/o RPC (según aplique de acuerdo al tipo de negociación y del requerimiento solicitado).

Una vez firmado el Contrato de Servicios, el **Proveedor** dara aviso al personal tecnico para la agenda de la intalacion del servicio.

COSTOS DE INTALACION

Tipo de Servicio	Costo
Internet por fibra optica	\$1,300.00
Cambio de domicilio	\$300.00
Reemplazo de Modem (No ocasionado por el cliente)	\$0
Costo del Modem (Reemplazo por daño ocasionado por el cliente).	\$1,500.00

PROCESO DE INSTALACIÓN Y/O ACTIVACIÓN DEL EQUIPO.

Todas las órdenes de instalación que se emitan deberán programarse para su ejecución, acordando la fecha con el suscriptor. Al día siguiente al de la contratación, el departamento de ventas procesará e incluirá la orden de servicio en nuestros sistemas, el Departamento de Operaciones coordinará con el cliente y los ingenieros para realizar el proceso final de revisión e instalación. La instalación se deberá llevar a cabo en un plazo máximo de 15 (quince) días hábiles contados a partir de la fecha acordada con el suscriptor. El departamento de operaciones revisará la situación técnica para determinar su viabilidad, y en su caso, si el suscriptor deberá incurrir en alguna instalación especial para poder realizar su instalación; así mismo, en caso de no poder realizar la instalación, por causas ajenas a la empresa, se le notificará de inmediato vía telefónica.

La instalación interior se realizará conforme a las normas técnicas vigentes. El personal de instalación tiene la obligación de realizar la instalación con la mayor calidad y eficiencia posible. En caso de que el usuario requiera un cambio de instalación interior, se hará el cargo correspondiente, de acuerdo con las tarifas vigentes.

REPARACIONES AL EQUIPO E INSTALACIONES

Los reportes de quejas y reparaciones se recibirán a través de correo electrónico, vía telefónica o directamente en las oficinas de DAETECK NETWORK el área de servicios al cliente intentará dar respuesta y/o solución vía telefónica, en caso de no ser posible la solución remota, notificará a las áreas técnicas correspondientes e indicará a su vez al cliente los tiempos en los que se solucionará la falla.

El cliente por ningún motivo debe intentar reparar por sí mismo los equipos proporcionados por DAETECK NETWORK Toda deficiencia en el servicio o falla en los equipos deberá informarse de inmediato.

Las fallas o descomposturas se repararán de acuerdo a lo que el área de atención a clientes le notifique al suscriptor. Cuando las reparaciones que en su caso llegare a requerir el (los) Equipo (s), el suscriptor deberá cubrir el costo de éstas y sus accesorios, así como el de la visita del técnico de DAETECK NETWORK cuando le sea imputable la descompostura, mal uso o funcionamiento y/o fallas del mismo.

SEGURO PARA EL CLIENTE CONTRA ROBO DEL EQUIPO

No se manejan seguros para el cliente, por lo que el suscriptor debe poner toda diligencia en la conservación del equipo por lo que, consecuentemente, será responsable de todo deterioro que el mismo sufra por su culpa o negligencia.

METODOLOGÍA DE FACTURACIÓN

DAETECK NETWORK ofrece el servicio en la modalidad de prepago, es decir, el cliente tiene que pagar con anticipación para disfrutar del servicio.

DAETECK NETWORK utiliza el siguiente esquema de facturación una vez que se de por aceptada la prestación del servicio de internet.

- Si el suscriptor contrata cualquiera de los servicios durante el mes en curso, no se le realizará factura alguna hasta el inicio del mes siguiente realizandose el corte el día 1 de cada mes.
 - La factura será generada y enviada en los primeros 2 (dos) días del mes, teniendo el cliente hasta el día 10 de dicho mes para hacer el pago.
1. Si el suscriptor no realiza el pago en los días señalados en los párrafos anteriores, entrará al proceso de cobranza, en el cual se notificará telefónicamente, a través de portal captivo en su servicio y vía correo electrónico durante los siguientes 2 (dos) días naturales, posteriores a la fecha en la cual debió hacer el pago, sobre el adeudo pendiente.
Si no se recibe el pago, se le notificará mediante un último mensaje de portal captivo que al día siguiente el servicio será suspendido. El servicio solo podrá ser reactivado al recibir el pago correspondiente. La renta del servicio seguirá corriendo a pesar de que el servicio se encuentre suspendido.
 2. Si el suscriptor no efectúa el pago mensual consignado en la factura de forma puntual, se suspenderá el servicio y tendrá que pagar la cuota correspondiente de reactivación, incluida en su siguiente factura.
 3. La terminación de la Prestación del Servicio de Internet por las causas mencionadas en el punto anterior, en ningún caso liberará al suscriptor de la obligación de pago, derivada de los adeudos generados en virtud de la prestación de los servicios.

El hecho que el suscriptor por alguna causa no reciba las facturas para hacer el pago mensual del (los) servicio(s), no lo exime de la obligación de pago puntual del servicio, así como de las penalizaciones y los posibles intereses moratorios que, en su caso, se llegaren a generar por falta de pago oportuno.

REGLAS DE APLICACIÓN DE TARIFAS

En todo caso, las tarifas que serán aplicables a los servicios que se presten al público en general, derivadas de la concesión estarán inscritas en el Registro de Concesiones del Instituto Federal de Telecomunicaciones y estarán a la vista del público en las instalaciones de DAETECK NETWORK y en su sitio de internet <https://www.daetecknetwork.com>

La falta de pago oportuno o el pago parcial del servicio de internet faculta a de DAETECK NETWORK, a su discreción, a suspender el servicio o a rescindir el contrato con responsabilidad únicamente para el suscriptor, sin perjuicio del pago de penalizaciones y/o los intereses moratorios que se llegaren a generar por el retraso o falta de pago.

El suscriptor podrá pagar las mensualidades en efectivo, con tarjeta de crédito o débito en las oficinas de de DAETECK NETWORK , mediante transferencia bancaria o depósito bancario y/o nuestro portal del pago electrónico.

En caso de que se de DAETECK NETWORK deje de prestar el servicio de internet por más de 72 (setenta y dos) horas consecutivas e ininterrumpidas, después de haber sido reportado, de DAETECK NETWORK efectuará una bonificación en su pago mensual proporcional al tiempo que dure suspendido el o los servicios, con base en la tarifa vigente, salvo los casos en que la interrupción sea imputable al suscriptor.

La bonificación aplicará aún en casos de interrupciones derivadas de caso fortuito o fuerza mayor.

La bonificación se verá reflejada en la facturación del mes inmediato posterior a la interrupción en el servicio. Para cualquier bonificación o aclaración, el usuario deberá contar con su número de incidencia que sustente su reporte. Se dará por terminado el servicio a solicitud del usuario, siempre y cuando lo solicite voluntariamente por escrito o vía telefónica al centro de atención a clientes de de DAETECK NETWORK.

El usuario podrá enviar un correo electrónico con su petición y deberá solicitar su número de incidencia que sustente su petición. La cancelación procederá siempre y cuando el usuario se encuentre al corriente con sus pagos.

POLITICAS DE USO DEL SERVICIO

Es responsabilidad del Usuario 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 Usuario será el único responsable del uso de la información que consulte, transmita o reciba a través del Servicio.

En este sentido, el Proveedor:

- 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.
- 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.
- No será responsable de cualquier daño y/o perjuicio causado al Usuario por el uso que éste le dé al Servicio

Política de uso del Servicio.

Al utilizar el Servicio del **Proveedor**, el Usuario acepta y está de acuerdo en cumplir los términos de esta política.

El Servicio del **Proveedor** es comercializado para el uso razonable y justo de Internet, de acuerdo con el paquete contratado, ya sea residencial o de negocios, así como con las tarifas registradas ante el IFT y, por lo tanto, no puede ser utilizado con propósito comercial alguno.

El usuario se obliga a utilizar el Servicio exclusivamente para uso residencial, es decir, a utilizar el Servicio conforme al consumo de un sólo hogar sin fines de lucro. Asimismo, el Usuario deberá utilizar el Servicio únicamente en el domicilio en donde se efectuó la instalación, señalado en la carátula del contrato de adhesión que haya firmado, o aquel a donde se traslade el Servicio, en caso de que el usuario solicite el cambio de domicilio del Servicio.

El usuario no podrá, por ningún motivo, comercializar o revender el Servicio contratado, menos aún obtener algún lucro por la venta o reventa del Servicio a cualquier tercero sin la debida autorización del **Proveedor** y del IFT.

Asimismo, el Usuario acepta que no podrá operar o permitir que terceros operen servidores de cualquier tipo y/o conectar dispositivos, hardware o software que brinden la funcionalidad de servidor a través del Servicio del **Proveedor**.

En todo momento el Usuario será responsable del buen uso de la red y se compromete a utilizar el servicio de red de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en la legislación y regulación aplicable, así como en el contrato de prestación de servicios que rige el plan que contratado.

Las actividades que se realicen a hacer uso del Servicio no limitarán, bloquearán o de cualquier forma afectarán la red del **Proveedor**. En caso de que el Proveedor detecte, de conformidad con sus sistemas y procesos, tomando en cuenta, entre otros factores, el uso promedio y razonable del Servicio de sus Usuarios residenciales o de negocios, respectivamente, que el Servicio contratado infrinja cualquiera de las políticas antes descritas, el **Proveedor** podrá cancelar y/o suspender el Servicio y cobrar los gastos adicionales que la actividad genere.

Queda estrictamente prohibido utilizar el Servicio del Proveedor de forma que incumpla o viole las leyes, regulaciones, códigos aplicables, así como usos y buenas costumbres.

SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

DAETECK NETWORK ofrece el servicio de atención de inconformidades y/o de aclaraciones por medio de correo electrónico, vía telefónica o en sus oficinas.

Por este medio, se aclararán saldos, órdenes de servicios, facturación, adeudos pendientes y otros servicios de DAETECK NETWORK cuando DAETECK NETWORK así lo requiera, el suscriptor deberá presentar la documentación o información necesaria para realizar dicha aclaración.

De igual forma se pueden tramitar por los medios antes mencionados, los cambios de domicilio y los casos de cancelación del servicio. El costo por el cambio de domicilio de los equipos estará sujeto a que el nuevo domicilio se encuentre dentro del área de cobertura con el que cuenta DAETECK NETWORK así como al pago de las tarifas vigentes registradas ante el IFT.

Los trámites relativos al cambio de domicilio se atenderán por correo electrónico o vía telefónica por el titular que contrató el servicio, quien deberá tener el servicio pagado y sin ningún adeudo, el área de Facturación corroborará lo anterior. Una vez cumplido lo anterior, se autorizará y agendará el cambio de domicilio dentro de las siguientes 48 horas, previo pago del costo de instalación y revisión de viabilidad. El usuario deberá contar con su número de incidencia que avale dicho trámite.

Por lo que hace a la cancelación de cualquier servicio, bastará que el suscriptor notifique al centro de atención a clientes su voluntad de cancelar el servicio, siempre y cuando el usuario tenga el servicio pagado y no cuente con adeudo alguno.

En caso de que el usuario notifique de su intención de cancelar su servicio después de que se le haya generado su factura, el usuario deberá cubrir el mes completo.

El usuario deberá contar con su número de incidencia que avale dicho trámite. Si el suscriptor desea la prestación de servicios adicionales y/o la modificación a los originalmente contratados, deberá notificar por vía telefónica y por correo electrónico a Servicios al Cliente, mencionando que es de su interés contratar dichos servicios y/o modificar los ya contratados.

El usuario deberá solicitar su número de incidencia que avale dicho trámite. Para efectos de determinar el servicio contratado, se podrá verificar con la información incluida en la factura correspondiente. Si el suscriptor no estuviere de acuerdo con el servicio contratado y/o la tarifa que aparezca en la factura,

deberá manifestarlo a DAETECK NETWORK dentro de los 4 (cuatro) días naturales siguientes a la fecha de recepción de la factura, de no hacerlo se entenderá que el suscriptor acepta el monto y, por tanto, deberá pagar las cantidades contenidas en dicha factura.

El usuario deberá contar con su número de incidencia que avale dicho trámite. El suscriptor no podrá transmitir, ceder total o parcialmente, ni revender o subarrendar los Servicios o equipos provistos por DAETECK NETWORK sin su autorización previa y por escrito. En caso de que el SUSCRIPTOR desee ceder los Servicios deberá notificar de dicha situación por escrito con acuse de recibo a DAETECK NETWORK, a fin de que éste verifique si cuenta con cobertura en la ubicación en la que, en su caso, se prestaría el Servicio por virtud de la Cesión. En caso de que cuente con cobertura y las condiciones topográficas y técnicas permitan prestar el Servicio DAETECK NETWORK otorgará la autorización respectiva, en caso contrario, notificará al SUSCRIPTOR la imposibilidad de otorgar la autorización en virtud de que no se cuenta con cobertura en dicha zona o no es factible técnicamente proveer el Servicio en esa ubicación.

El usuario deberá contar con su número de incidencia que avale dicho trámite. DAETECK NETWORK podrá ceder los derechos derivados de este Contrato a una filial o una sociedad, que adquiera todos o parte sustancial de sus activos. De esta cesión se deberá notificar al suscriptor con por lo menos 30 (treinta) días naturales de anticipación a que ocurra, para que en un plazo de 15 (quince) días naturales el suscriptor manifieste su conformidad. En caso de no recibir contestación por escrito de parte del suscriptor en el sentido de inconformarse con la cesión, se entenderá consentida

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

- Atención a solicitudes
 - A partir del inicio de la prestación del servicio DAETECK NETWORK se obliga a atender cualquier solicitud de dicho servicio en un plazo máximo de 30 (treinta) días naturales después de que reciba la solicitud y a disminuir en 5 (cinco) días naturales el plazo máximo mencionado por cada año sucesivo, hasta que el plazo máximo sea de 15 (quince) días naturales. Siempre y cuando sean temas relacionados con el servicio contratado y dentro de los términos y condiciones establecidos en la página web de DAETECK NETWORK.
- Servicios de emergencia
 - Sin perjuicio a lo señalado en la Concesión, DAETECK NETWORK dará prioridad a la instalación y reparación del servicio destinado a las organizaciones que presten servicios de emergencia, siempre y cuando cuente con cobertura y las condiciones técnicas y topográficas sean las correctas.
 - Información a usuarios DAETECK NETWORK tendrá a disposición del usuario la página web correspondiente, en donde encontrará información sobre los servicios que ofrece, en términos de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión. La información que proporcione deberá, por lo menos, describir de forma sencilla y completa cómo opera el servicio, indicar el momento a partir del cual inicia el cobro del servicio, explicar el contenido de la factura, detallar los descuentos por horarios especiales o por volumen si aplica, explicar el redondeo de tiempo si aplica, listar los servicios o funcionalidades optativos, listar los servicios o funcionalidades que han sido activados a priori pero que puede cancelar si aplica, tener mapas del área de cobertura, y proporcionar una guía de orientación para que el usuario elija el plan tarifario que más se adecue a sus requerimientos de comunicación
- Recepción de quejas
 - DAETECK NETWORK proporciona los números de teléfono y correos electrónicos correspondientes al tipo de servicio contratado, en los cuales podrán establecer sus quejas y comentarios sobre el servicio contratado. Mediante dichos procesos se les proporcionará un número de incidencia, con el cual podrán dar seguimiento a dicha queja o comentario. DAETECK NETWORK podrá elaborar un reporte de fallas cuando el cliente así lo solicite, dicho reporte estará disponible en 72 (setenta y dos) horas posteriores a la petición. Dicho reporte podrá incluir fallas por tipo, las acciones correctivas adoptadas y las bonificaciones realizadas.

POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD

La información proporcionada por el suscriptor al momento de la contratación del servicio o en los trámites de los servicios administrativos es confidencial, por lo que únicamente estará a disposición de personal expresamente autorizado para que haga uso de ella en los casos en que se justifique su utilización.

La contravención a lo anterior hará responsable a la concesionaria por los daños que pueda causarle al suscriptor la circulación de dicha información. El cliente siempre tendrá derecho a acceder, rectificar, cancelar u oponerse a cualquier manejo de su información a través del centro de atención telefónica o en las oficinas de DAETECK NETWORK.

En virtud de lo anterior, el suscriptor y DAETECK NETWORK se obligan a no utilizar la Información Confidencial para fines distintos a la prestación del servicio de internet y/o en beneficio propio o de terceros, sin la autorización previa de la otra Parte y a no divulgar la Información Confidencial, salvo a las personas que deban tener acceso a la misma; en el entendido, sin embargo, que lo anterior no será aplicable en los siguientes casos: (i) que la información que esté o llegue a estar a disposición del público en general, salvo que ésta haya sido revelada por alguna de las Partes o por sus empleados, accionistas, contadores, abogados u otros representantes en violación a lo pactado y (ii) la información deba ser divulgada o revelada por alguna de las Partes o cualquiera de sus empleados, accionistas, contadores, abogados y otros representantes con base en Ley, Reglamentos o por cualquier disposición de autoridad gubernamental competente o como resultado de una orden emitida por un juez dentro de un procedimiento judicial.

ATENCIÓN A CLIENTES

Procedimiento para la atención a clientes

DAETECK NETWORK con la intención de proporcionar un servicios de calidad y atender todas las quejas, sugerencias, dudas y/o comentarios, que sean presentadas por los suscriptores, estos contarán con los medios de atención a clientes que se señalan a continuación:

- Correo electrónico proporcionado al momento de la activación del servicio y/o visibles en la página web de DAETECK NETWORK. En caso de fallas en el servicio, los suscriptores podrán contactar a DAETECK NETWORK a través del correo electrónico de atención a clientes, para levantar un reporte personal de DAETECK NETWORK contestará por ese mismo medio que es de su conocimiento el reporte realizado por el suscriptor y levantará la orden de servicio respectiva proporcionando al suscriptor su número de incidencia y las indicaciones para seguimiento de su reporte.
- Atención telefónica a través del número destinado para Servicios al Cliente. - En caso de que el suscriptor desee levantar un reporte a través del centro de atención telefónica de DAETECK NETWORK este será enlazado con la personal especializado, quien será responsable de levantar el reporte, proporcionarle un número de incidencia y ordenar que se le dé seguimiento hasta su conclusión.
- A través de la página web de DAETECK NETWORK - En caso de que el suscriptor desee levantar un reporte vía web, éste podrá llenar el formato de atención de al cliente que se encuentra en la página de DAETECK NETWORK el cual será recibido por los ingenieros correspondientes, quienes le darán seguimiento hasta la solución de la falla en el servicio. DAETECK NETWORK llevará un registro de las quejas y sugerencias presentadas por los suscriptores del servicio de internet, quien tendrá el compromiso de atenderlas y darles seguimiento a las quejas y/o sugerencias formuladas por los suscriptores.

