

Contenido

Objetivo	2
Quiénes Somos	2
Misión	2
Visión	2
Glosario	3
Descripción De Los Servicios De Telecomunicaciones	6
Servicio de acceso a internet.....	6
Niveles Y Compromisos De Calidad Que Se Ofrecen En Cada Uno De Los Servicios	6
Tiempos de respuesta y solución de fallas	6
Tiempos Máximos de corrección de la falla	6
Reporte de Fallas, quejas y atención a clientes	7
Centro de atención a clientes	8
De los Usuarios con Discapacidad	8
Tarifas, Formas Y Tiempos Facturación Y Procedimientos De Cobranza De Los Servicios	9
Planes actuales.....	9
Hogar	9
PYME	9
Empresarial	9
Dedicado.....	10
Procedimientos de cobranza de los servicios	10
Formas de pago.....	10
Cambio de plan.....	11
Traslado de servicios	12
Áreas De Cobertura	12
Tratamiento De Datos Personales.....	13

Objetivo

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como objetivo describir de manera clara y concisa los servicios de telecomunicaciones que proporciona Red Conecta IFS y la metodología para la aplicación de las tarifas correspondientes; además facilita la comprensión y aplicación de las políticas y prácticas comerciales y sirve de guía a nuestros Suscriptores sobre los procedimientos relativos a la contratación y cancelación de Servicios, aplicación de tarifas, facturación y cobranza, interrupción de Servicios; quejas de los Servicios y, la forma de operación de la línea de Atención a Clientes y/o sucursales.

Quienes Somos

En Red Conecta IFS contamos con en el mercado con 28 años a su servicio dedicados al ramo de las comunicaciones, redes, programación y más. Somos especialistas en redes, acceso e instalación de internet, cámaras de seguridad, etc. Nuestros años de trayectoria nos ha dado la experiencia nos ha dado la capacidad de garantizar cada uno de nuestros servicios.

Tenemos personal altamente capacitado para el montaje de torres, cableado y redes internas estructuradas. Nos empeñamos en la integración productos y servicios profesionales para las áreas de sistemas de cómputo. Realizamos la programación integral, acorde con las necesidades de su empresa llevando internet donde otros no llegan.

Contamos con múltiples planes para adaptarnos a tus necesidades. Para brindarte el mejor servicio de Internet ya sea de hogar, negocio o empresa.

Misión

Red Conecta IFS, es una organización dedicada a la integración de productos de la más alta calidad, para las áreas de telecomunicaciones en todos sus aspectos, de acorde con las necesidades de nuestros clientes, con la finalidad de que logren la eficiencia de sus procesos y sistemas de cómputo basados en redes y la administración de recursos, utilizando la tecnología de clase mundial para cubrir el logro de sus objetivos.

Visión

Ser la empresa líder en el suministro de redes y telecomunicaciones, con la más avanzada tecnología con los mejores ingenieros certificados y especializados en diferentes áreas tecnológicas, tanto en el área comercial como en la de soporte técnico.

Glosario

Suscriptor: Es la persona física o moral que adquiere, realiza o disfruta como destinatario final bienes, productos o servicios. Se entiende también por consumidor a la persona física o moral que adquiera, almacene, utilice o consuma bienes o servicios con objeto de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación de servicios a terceros, únicamente para los casos a que se refieren los artículos 99 y 117 de la ley. Tratándose de personas morales que adquieran bienes o servicios para integrarlos en procesos de producción o de servicios a terceros, sólo podrán ejercer las acciones a que se refieren los referidos preceptos cuando estén acreditadas como microempresas o microindustrias en términos de la Ley para el Desarrollo de la Competitividad de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa y de la Ley Federal para el Fomento de la Microindustria y la Actividad Artesanal, respectivamente y conforme a los requisitos que se establezcan en el Reglamento de la ley

Contrato de adhesión: Es el documento elaborado unilateralmente por el proveedor para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o a la prestación del servicio de telecomunicaciones, aun cuando dicho documento no contenga todas las cláusulas ordinarias de un CONTRATO y sin importar el medio de celebración.

Establecimiento: Es el lugar donde habitual o periódicamente el proveedor realiza actos relacionados con la comercialización de servicios de telecomunicaciones.

Punto de Terminación de Red (PTR): Equipo o terminal donde el proveedor de los servicios de telecomunicaciones entrega el servicio al cliente, sirve también para determinar límites de responsabilidades.

Equipo Terminal de Telecomunicaciones: Comprende todo equipo que utiliza el consumidor para conectarse más allá del punto de conexión terminal de una red pública con el propósito de tener acceso y/o recibir a uno o más servicios de telecomunicaciones.

Autorización: Autorización para establecer y operar o explotar una concesión única de uso comercial número IFT/223/UCS/0365/2017, otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones a favor de Red Conecta IFS

IFT: Instituto Federal de Telecomunicaciones.

Planes o paquetes de servicios de telecomunicaciones: Conjunto de servicios de telecomunicaciones que ofrece el proveedor de forma empaquetada o combinada por un precio o tarifa única.

Plazo forzoso: Plazo determinado en el que se establece una vigencia mínima obligatoria para ambas partes para la prestación del servicio de telecomunicaciones.

Comercializador: Es la persona física o moral en términos del Código Civil Federal que habitual o periódicamente presta servicio de telecomunicaciones y cuenta para ello con la autorización respectiva para comercializar, explotar o distribuir los servicios de telecomunicaciones, a nombre y/o por cuenta del concesionario o permisionario.

Servicios adicionales: Conjunto de servicios opcionales que el proveedor podrá prestar al consumidor de manera adicional al servicio(s) originalmente contratado(s), siempre y cuando el consumidor autorice o solicite, conforme a la Ley, la prestación de dicho(s) servicio(s).

Servicios originalmente contratados: Servicio(s) de telecomunicaciones mínimo(s), específico(s) e inherente(s) a la prestación del servicio que el consumidor debe contratar a efecto de estar en posibilidad de recibir servicios que el proveedor distribuye de manera continua.

Servicios de Telecomunicaciones: Toda prestación de servicios que implique emisión, transmisión o recepción de signos, señales, escritos, imágenes, voz, sonidos o información de cualquier naturaleza que se efectúa a través de hilos, radioelectricidad, medios ópticos, físicos, u otros sistemas electromagnéticos que se comercializan a través de redes públicas de telecomunicaciones.

Anexo: Documento que forma parte integral al presente CONTRATO, en el cual se enlistan las características del servicio, así como los precios de los mismos.

Domicilio del suscriptor: Lugar señalado por el cliente en el cual el Proveedor instalara el Equipo de Acceso al servicio.

Acta de Recepción del Servicio: Documento que confirma que el cliente ya tiene instalado el Equipo y en funcionamiento el Servicio o bien, solamente tiene en funcionamiento del Servicio, el cual deberá ser firmado por personal del cliente que haya recibido al personal de Red Conecta IFS o al tercero contratado por éste.

Análisis de Viabilidad: Análisis técnico y económico que realiza Red Conecta IFS para determinar la viabilidad y los costos asociados a la provisión de algún Servicio, la cual deberá considerar la cobertura de la red y la capacidad técnica para proveer el Servicio solicitado.

Cargo Fijo Mensual: Monto que Red Conecta IFS facturará al Cliente por los Servicios contratados. Los Cargos Fijos Mensuales aplicables se facturarán por mes adelantado durante la vigencia del contrato y deberán ser cubiertos por el cliente en los términos y condiciones establecidos en el Contrato.

Factura: Documento emitido por Red Conecta IFS, que contiene los costos y conceptos de los servicios contratados por el Cliente y que determina la contraprestación a cargo de este a favor de Red Conecta IFS por la prestación de los Servicios.

Centro de atención telefónica: Servicio de atención telefónica que Red Conecta IFS pone a disposición de los clientes para: i) Reporte de fallas, ii) atención de aclaraciones y quejas, y iii) Brindar asistencia técnica. El número señalado en la página de Internet <http://www.swiftnet.mx>, disponible de lunes a domingo, las 24 horas, los 365 días del año.

Orden de Alta de Servicio: Documento mediante el cual el Cliente solicita a Red Conecta IFS un Servicio bajo al amparo del presente Contrato, el cual tiene fecha de vigencia y de conclusión independiente al Contrato; sin embargo, el mismo se regirá bajo las cláusulas del Contrato.

Práctica Prohibida: Constituyen la realización de cualquiera de los siguientes supuestos: i) la comercialización por parte del Cliente de cualquiera de los Servicios sin previa autorización de Red Conecta IFS; ii) Cualquier actividad considerada por la regulación aplicable vigente como exclusiva de personas físicas o morales que mediante un título legal correspondiente emitido por el IFT tenga la calidad de concesionario, permisionario o autorizado; y iii) Cualquier práctica o conducta cuyo fin sea la reoriginación de tráfico público conmutado, ya sea nacional o de larga distancia internacional.

Proyectos Especiales. Cargo adicional por concepto de trabajos o servicios de creación, implementación y operación de programas (software), que son solicitados por el Cliente para la provisión de sus servicios a terceros o bien, para un mejor funcionamiento de su Servicio. **Servicios:** Son conjunta o indistintamente los servicios de telecomunicaciones que el IFT le autorizó para su prestación a los Clientes a través de la Autorización.

Servicio Adicional: Servicio que se provee al Cliente adicionalmente a los especificados en los Anexos, tales como los Proyectos Especiales.

Tarifas: Aquella contraprestación a cargo del Cliente que se obliga a pagar en favor de Red Conecta IFS por la prestación de los Servicios de conformidad con el Código de Prácticas Comerciales o Contrato

Descripción De Los Servicios De Telecomunicaciones

El Servicio o Servicios prestados por Red Conecta IFS se otorgarán conforme a los términos y condiciones especificadas en lo indicado en el CONTRATO, TARIFAS vigentes y de acuerdo a las condiciones de Calidad 5 establecidas por el Instituto Federal de Telecomunicaciones. Así mismo el Servicio o Servicios se prestará a todo aquel que lo solicite en condiciones equitativas; es decir, sin privilegios o distinciones discriminatorias, siempre y cuando existan las condiciones de carácter técnico y/o geográfico y/o material que lo permitan.

Servicio de acceso a internet

Conexión que nos permite acceder desde los dispositivos o red del cliente a Internet, lo que les permite visualizar las páginas web y acceder a otros servicios que ofrece Internet, como correo-e, mensajería instantánea, video streaming, música, etcétera.

Niveles Y Compromisos De Calidad Que Se Ofrecen En Cada Uno De Los Servicios

Tiempos de respuesta y solución de fallas

120 minutos después de reportada la falla mediante los medios descritos en este documento

Tiempos Máximos de corrección de la falla

48 horas después de reportada la falla mediante los medios descritos en este documento

Cualquier desviación a los tiempos anteriores por causas no imputables a Red Conecta IFS no serán su responsabilidad como:

- Si dicho evento es originado por a interrupciones prolongadas del suministro (eléctrico, líneas de telecomunicaciones, etc.), conflictos sociales, desastres naturales, tormentas eléctricas, incendios, explosiones, inundaciones, actos y omisiones del Gobierno y, en general, todos los supuestos de fuerza mayor.
- Si este se origina por falta de los pagos correspondientes por parte del SUSCRIPTOR, falla en equipos del SUSCRIPTOR más allá del Punto de Terminación de Red (PTR), manipulación o daño del equipo de radio microondas por el SUSCRIPTOR o personas autorizadas por el.
- Tampoco le será exigible responsabilidad en caso de que la imposibilidad de dar Servicio se deba al propio Cliente o a toda persona autorizada por él.
- Cuando no se permita el libre acceso a las instalaciones a personal autorizado por Red Conecta IFS para verificación, inspección y mantenimiento, previa identificación y presentación de la orden de trabajo. En caso de existir requisitos por parte del SUSCRIPTOR que impliquen un costo estos deberán ser cubiertos por parte del SUSCRIPTOR.



El mantenimiento correctivo no incluye fallas imputables al mal uso o abuso de los equipos, ni por robo o vandalismo de los mismos de los equipos. Se entiende por Tiempo de Atención Correctiva, aquel que transcurre desde que el CLIENTE reporta la falla mediante cualquier medio indicado en este CODIGO hasta que la falla ha sido solucionada. El tiempo se contabiliza solo en horas diurnas, de las 9:00 AM a las 7:00 PM.

Para cumplir con estos tiempos, es necesario que el CLIENTE garantice las facilidades de acceso al sitio y los apoyos que de éste dependen.

Las fallas en el domicilio del cliente que no sean imputables a Red Conecta IFS tendrán un costo que será determinado en el presupuesto de visita técnica previa aprobación por parte del cliente de la reparación del servicio.

Reporte de Fallas, quejas y atención a clientes

Red Conecta IFS cuenta con un servicio de ticket de soporte en línea, en la página www.swiftnet.mx además del número telefónico (477) 258-6451, en ambos se podrán atender solicitudes referentes a dudas, aclaraciones, reclamaciones o para proporcionar servicios de orientación y soporte técnico, estas operando las 24 horas del día y los 365 días del año. Además, se puede cuenta con los siguientes correos de atención a clientes

Soporte Técnico soporte@ifs.com.mx

Administración ventas@ifs.com.mx

El horario para atención de un ejecutivo es de 9:00 a 19:00 horas. de lunes a viernes y sábados de 10:00 a 13:00 horas.

Centro de atención a clientes

La oficina principal está ubicada en la calle Puerto Rico 427, Col. Arbide, CP 37360 León, Gto. México, teléfono (477) 258-6451 o en el correo electrónico soporte@ifs.com.mx, con y cuenta con horario de atención de 9:00 a 19:00 horas. de lunes a viernes y sábados de 10:00 a 13:00 horas. TRÁMITES A REALIZAR En nuestros centros de atención se podrá realizar los siguientes servicios:

- Aclaración de factura
- Agendar citas de instalación
- Alta, baja o cambio de plan en servicios contratados
- Solicitud de cambio de domicilio
- Cambio de razón social
- Cancelación de órdenes de servicio
- Cesión de derechos
- Contratación de nuevos servicios
- Contrato de cargo recurrente a tarjeta de crédito
- Entrega de copia de factura Pagos de servicios
- Información de productos y servicios
- Reactivación de servicio (cuenta al corriente)
- Registro de quejas contra el servicio o contra el personal
- Reporte de fallas de servicio
- Venta de equipos

De los Usuarios con Discapacidad

El proveedor prestará y otorgará al Cliente con discapacidad el acceso a los servicios de Telecomunicaciones en igualdad de condiciones con los demás Clientes. El proveedor no ejercerá acciones de discriminación en la provisión de los servicios de Telecomunicaciones, en el entendido de que previa la contratación dio a conocer al Cliente con discapacidad, los derechos y obligaciones establecidos en el CONTRATO, así como en el uso de los Servicios contratados.

Tarifas, Formas Y Tiempos Facturación Y Procedimientos De Cobranza De Los Servicios

Planes actuales

Hogar

Para brindarte el mejor servicio para tu hogar, necesitamos conocer la cantidad de equipos que se conectan a Internet. Nosotros recomendamos el plan personal para 2 personas o una persona y un smart tv. Nuestro plan familiar es adecuado para 4 personas y 2 smart tv. Si cuentas con varias cámaras web y smart tv o quieres disfrutar de las descargas mas rápidas el plan HD es el mejor para tu casa. Costo de instalación \$1,740.00MXN

- Personal 5Mbps bajada / 1Mbps subida a \$464.00MXN al mes
- Familiar 10Mbps bajada / 1Mbps subida a \$765.60MXN al mes
- HD 20Mbps bajada / 1Mbps subida a \$1,160.00MXN al mes

PYME

Si quieres Internet para tu negocio, pero el Internet empresarial es muy costoso. Nuestros planes PYME son adecuados. Incluye IP dinámica. Costo de instalación \$2,320.00MXN

- Básico 5Mbps bajada / 2Mbps subida a \$1,160.00MXN al mes
- Platino 10Mbps bajada / 2Mbps subida a \$1,392.00MXN al mes
- Productividad 20Mbps bajada / 2Mbps subida a \$2,320.00MXN al mes

Empresarial

Nuestro Internet empresarial, tiene IP publica estática para tu sitio web. Y brinda todo lo necesario para que tu negocio trabaje eficientemente todo el año. Costo de instalación \$5,800.00MXN

- Básico 10Mbps bajada / 2Mbps subida a \$1,160.00MXN al mes
- Super 20Mbps bajada / 2Mbps subida a \$1,392.00MXN al mes

Alta Disponibilidad Simetricos

- 8Mbps a \$2,668.00MXN al mes
- 16Mbps a \$4,176.00MXN al mes
- 30Mbps a \$6,264.00MXN al mes
- 50Mbps a \$8,352.00MXN al mes
- 100Mbps a \$15,600.00MXN al mes*
- 150Mbps a \$20,880.00MXN al mes*

*El costo de instalación es de \$9,280.00MXN

Dedicado

Si tu negocio depende de tu conexión de Internet. Y no puedes confiar en enlaces normales, donde la velocidad es inconsistente y el soporte es tardado. Este plan brinda una conexión confiable las 24/7 del año, con direccionamiento estático y soporte inmediato por un técnico especializado. Costo de instalación \$8,700.00MXN

- Básico 5Mbps bajada / 5Mbps subida a \$5,075.00MXN al mes
- Platino 10Mbps bajada / 10Mbps subida a \$8,700.00MXN al mes
- Productividad 20Mbps bajada / 20Mbps subida a \$11,600.00MXN al mes

Procedimientos de cobranza de los servicios

Una vez realizado el pago correspondiente a la liquidación de todos los adeudos para con Red Conecta IFS, y que el CONTRATO no haya sido cancelado y además se haya efectuado también el pago del costo de reconexión, Red Conecta IFS deberá reactivar el servicio dentro de los cinco días hábiles siguientes a la fecha en que se realizó la liquidación.

*Indispensable presentar su número de cuenta

Formas de pago

Para el pago de los servicios contratados se aceptan las siguientes modalidades de pago:

- Efectivo
- Transferencia
- Cheque
- Oxxo

En caso de pago en oxxo. Deberá realizarse con el código de barras otorgado por Red Conecta IFS. En caso de no contar con el código de barras podrá ser solicitado dentro del horario de atención sin costo alguno.

En caso de pago con cheque nominativo este deberá expedirse a favor de Red Conecta IFS S.A. de C.V., el cual será aceptado bajo la modalidad de "salvo buen cobro"; en caso de que el cheque no sea pagadero a la vista, el SUSCRIPTOR indemnizará a Red Conecta IFS S.A. de C.V. con la cantidad establecida en el artículo 193 de la Ley General de Títulos y Operaciones de

Crédito, así como con cualquier cargo derivado de la devolución de tales cheques

Cambio de plan

El cliente podrá solicitar el cambio de su plan contratado siempre que éste hubiese estado vigente el plazo mínimo pactado en las condiciones comerciales contando desde la instalación del respectivo servicio, y siempre que dicho cambio, de acuerdo a lo informado por Red Conecta IFS, no importe una mayor utilización de infraestructura, recursos de redes o equipos adicionales. En caso que el cliente desee un cambio de plan y éste sí importe, de acuerdo a lo informado por Red Conecta IFS, una mayor utilización de infraestructura, recursos de redes o equipos adicionales, o una disminución a la facturación convenida, deberá solicitarlo directamente a Red Conecta IFS quien le informará los procedimientos a seguir y las modificaciones contractuales que sean pertinentes acordar. Si además el cambio de plan involucra la visita de técnicos a la dirección de instalación u otros requerimientos especiales, se le indicará el cobro adicional que corresponda el que será incluido en el próximo documento de cobro. Cada vez que se efectúe un cambio de plan que implique una mayor utilización de infraestructura, recursos de redes o equipos adicionales, las partes deberán convenir las nuevas condiciones aplicables al o los servicios.

Traslado de servicios

Si el cliente solicita el traslado de los servicios contratados por cambio de domicilio deberá hacerlo por escrito, proporcionar los datos del nuevo domicilio y Red Conecta IFS dentro de los 5 días hábiles siguientes le informará la factibilidad y traslado sin costo alguno, Red Conecta IFS ejecutará el traslado en el día acordado

Áreas De Cobertura

Los principales municipios con cobertura son: León, San Francisco del Rincón, Purísima del Rincón, Silao, Irapuato, Celaya, Romita.

La prestación del servicio dentro de la Cobertura del Servicio está sujeta a la factibilidad técnica.





Tratamiento De Datos Personales

El cliente autoriza a Red Conecta IFS para efectuar tratamiento de sus datos personales, con finalidades de marketing, de la propia prestación de los servicios, y/o con el objeto de entregar información y/o beneficios. Los referidos datos personales podrán en casos concretos ser comunicados a terceros, sólo para cumplir con las finalidades recién mencionadas.

En caso que el cliente no desee recibir información publicitaria, promocional, comercial y/o de entretenimiento, deberá comunicar tal circunstancia a Red Conecta IFS solicitando la suspensión de los envíos de tales comunicaciones promocionales o de marketing, por el medio que en la misma comunicación se indique.

Si el cliente desea efectuar el cambio de sus datos personales, deberá solicitarlo a Red Conecta IFS contactándose al (477) 258-6451 o mediante correo electrónico a ventas@ifs.com.mx el cliente deberá mantener en todo momento sus datos personales (correo electrónico, domicilio, entre otros) actualizados, comunicando cualquier cambio en ellos a Red Conecta IFS por el medio indicado anteriormente.