

# **CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES LAREDONET**

## **OBJETIVO**

El presente Código de Prácticas Comerciales tiene como objetivo describir de manera clara y concisa los servicios de telecomunicaciones que proporciona LAREDONET 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**

LAREDONET S.A. de C.V. es una empresa comercializadora de servicios de telecomunicaciones que opera en los municipios de Nuevo Laredo Tamaulipas y la localidad de Colombia en el municipio de Anáhuac Nuevo León.

Nuestros servicios están en constante evolución para ofrecer calidad y los últimos avances de tecnología a nuestros clientes. Con presencia en el mercado desde 1998 nos hemos consolidado como un proveedor de gran variedad de servicios venta, instalación y soporte en equipos informáticos y de telecomunicaciones, donde hemos desarrollado un concepto de servicio unificado e innovador con atención, gestión, supervisión y soporte técnico en medios privados, empresariales y gubernamentales. Podemos definirnos como la mejor combinación entre un comercializadora de servicios de telecomunicaciones y un integrador global especializado en servicios altamente avanzados en infraestructura de redes y telecomunicaciones. Esta combinación proporciona un diferencial sin precedentes en la composición de las soluciones de comunicación para el mercado enfocado en las telecomunicaciones y tecnologías de la información.

## **MISION**

Somos una empresa dedicada a proporcionar, con niveles certificados de calidad, soluciones integrales de acceso a internet y trasmisión datos, mediante la eficiente aplicación de la tecnología con el objetivo de incrementar la productividad de las empresas y elevar su nivel de competitividad.

## **VISION**

Ser empresa líder en el desarrollo, implementación y servicio de soluciones integrales de manejo y transferencia de voz y datos.

## 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 comercializadora de servicios de telecomunicaciones número IFT/223/UCS/AUT-COM-010/2017, otorgada por el Instituto Federal de Telecomunicaciones a favor de LAREDONET

**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 íntegra 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 LAREDONET o al tercero contratado por éste.

**Análisis de Viabilidad:** Análisis técnico y económico que realiza LAREDONET 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 LAREDONET 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 LAREDONET, 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 LAREDONET por la prestación de los Servicios.

**Centro de atención telefónica:** Servicio de atención telefónica que LAREDONET 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.laredonet.com>, 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 LAREDONET 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 registrará 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 LAREDONET; 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 re-origenación 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 LAREDONET 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 LAREDONET 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 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.

LaredoNet comercializa los siguientes servicios:

### **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.

## **Servicio de transmisión bidireccional de datos**

Es aquel por medio del cual se proporciona la transferencia bidireccional de información en tiempo real entre equipos terminales de usuarios, sin que dicha transferencia tenga efecto en el formato, contenido, código, protocolo o aspectos similares de la información transmitida.

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

Los niveles y compromisos de calidad dependen del servicio contratado y se especifican en la sección de Planes actuales de este documento.

LAREDONET se compromete a mantener dentro de los rangos especificados en las TARIFAS y el presente CONTRATO los siguientes parámetros:

- Valores mínimos de velocidad garantizada
- Tiempos de latencia dentro de su red.
- Parámetros relativos a tiempos de conexión, o tasas de fallo
- Plazo de instalación del servicio
- Plazo de reparación de averías
- Reclamaciones sobre la corrección de la facturación

Sin afectar estos, informamos que en LAREDONET podemos atender cualquier problema técnico en un plazo no mayor de 48 horas, siempre y cuando las condiciones sean favorables para la resolución y pronta atención de la falla y cuando no dependa de terceras personas o empresas.

LAREDONET se obliga a prestar los Servicios en los sitios que el CLIENTE le indique en cualquier punto en que haya cobertura y la calidad de la conexión sea adecuada. El área de cobertura se indica en la imagen Punto 1 de este documento. Los tiempos de atención dependerán de la disponibilidad de personal y tiempos de traslado. Ajustándose a lo siguiente:

## **Tiempos de respuesta y solución de fallas**

LAREDONET se compromete a atender cualquier reporte emitido por los medios señalados en el CONTRATO con los siguientes tiempos de respuesta:

*Tiempos para instalación de servicios una vez que se realiza el contrato:*

LAREDONET se obliga a iniciar la prestación del servicio en un lapso no mayor a 5 días hábiles, contados a partir de la fecha de firma del contrato de adhesión, siempre y cuando existan las condiciones de carácter técnico y/o geográfico y/o material que lo permitan.

*Tiempos máximos de diagnóstico de falla:*

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

*Tiempos máximos de corrección de 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 LAREDONET 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 LAREDONET 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 LAREDONET 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**

LAREDONET cuenta con un servicio de ticket de soporte en línea, en la página [www.laredonet.com](http://www.laredonet.com) además del número telefónico 01 867-7144326, 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@laredonet.com](mailto:soporte@laredonet.com)

Facturación

[facturacion@laredonet.com](mailto:facturacion@laredonet.com)

Pagos

[pagos@laredonet.com](mailto:pagos@laredonet.com)

Cobranza

[cobranza@laredonet.com](mailto:cobranza@laredonet.com)

Ventas

[ventas@laredonet.com](mailto:ventas@laredonet.com)

El horario para atención de un ejecutivo es de 9:00 a 19:00 horas. de lunes a viernes, sábados de 9:00 a 14:00 horas, domingos y en los horarios diferentes a los señalados se encuentra a disposición un buzón de voz para que el usuario deje un mensaje a fin de que se canalice y se atienda el reporte, sugerencia y/o queja en cuestión.

## **CENTRO DE ATENCIÓN A CLIENTES**

La oficina principal está ubicada en la calle 6 de noviembre, Numero 1941, colonia Campestre, en la ciudad de Nuevo Laredo, Tamaulipas CP 88278, teléfono 867-7144326 o en el correo electrónico soporte@LAREDONET.com, con y cuenta con horario de atención de 9:00 a 19:00 horas de lunes a viernes y sábados de 9:00 a 14:00 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**

LAREDONET ofrece a los Clientes distintos paquetes mediante un costo fijo mensual, que varía en función de plazos forzosos de contratación y de la velocidad que elijan en el CONTRATO. De esta forma la tasación o costo fijo mensual de los servicios es función de los factores anteriores, ofreciendo al cliente las siguientes opciones:

### **Procedimientos de cobranza de los servicios**

LAREDONET enviará al SUSCRIPTOR de manera periódica mediante correo electrónico un recordatorio de pago al menos quince días antes de la fecha de vencimiento, en el caso fortuito en que el SUSCRIPTOR no reciba dicho recordatorio no exime al SUSCRIPTOR de efectuar los pagos correspondientes por el monto total de acuerdo al periodo, al tipo y características de servicio contratados. Si el pago del SUSCRIPTOR es recibido por LAREDONET y se ve reflejado en su facturación antes de la fecha de corte, éste seguirá recibiendo el servicio contratado; en caso de



que no se reciba el pago mencionado o el pago de cualquier otra cantidad establecida en el CONTRATO, LAREDONET podrá sin responsabilidad alguna de su parte, suspender parcial o totalmente el servicio al SUSCRIPTOR o en su caso si el pago de la mensualidad no se realiza dentro del mes en que el servicio fue suspendido, LAREDONET podrá dar por terminado el presente CONTRATO. No obstante, la suspensión del servicio por falta de pago del SUSCRIPTOR, LAREDONET podrá cobrar íntegramente al SUSCRIPTOR los servicios que haya contratado durante todo el tiempo que dure la suspensión hasta que concluya la vigencia mínima de permanencia estipulada en la carátula del CONTRATO. La terminación del CONTRATO no libera al SUSCRIPTOR del cumplimiento de las obligaciones a su cargo estipuladas en el CONTRATO. La fecha de corte del SUSCRIPTOR, será el día 28 del mes en que se facturen los servicios.

Una vez realizado el pago correspondiente a la liquidación de todos los adeudos para con LAREDONET, y que el CONTRATO no haya sido cancelado y además se haya efectuado también el pago del costo de reconexión, LAREDONET 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

Depósito bancario

Cheque

En caso de pago con cheque nominativo este deberá expedirse a favor de LAREDONET 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 LAREDONET 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 LAREDONET, 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 LAREDONET, una mayor utilización de infraestructura, recursos de redes o equipos adicionales, o una disminución a la facturación convenida, deberá solicitarlo directamente a LAREDONET 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, y LAREDONET dentro de los 5 días hábiles siguientes le informará la factibilidad, oportunidad y costo del traslado, a través del respectivo presupuesto. Aceptado el presupuesto por el cliente, LAREDONET ejecutará el traslado dentro del plazo de 60 días siguientes.

## **ÁREAS DE COBERTURA**

La cobertura del servicio de LaredoNet S.A. de C.V. se puede localizar en la página <http://laredonet.com/cobertura/> y abarca el área urbana, sub-urbana y rural del municipio de Nuevo Laredo y la localidad de Colombia municipio de Anáhuac Nuevo León.

## **TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES**

El cliente autoriza a LAREDONET o sus empresas relacionadas y/o filiales 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 LAREDONET 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 LAREDONET contactándose al 01 867 7144326 o mediante correo electrónico a [facturacion@laredonet.com](mailto:facturacion@laredonet.com) el cliente deberá mantener en todo momento sus datos personales (correo electrónico, domicilio, entre otros) actualizados, comunicando cualquier cambio en ellos a LAREDONET por el medio indicado anteriormente.