

# CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES

FIBERWIFI, S.A. DE C.V.



<https://fiberwifi.mx/>



## **I. QUIÉNES SOMOS**

FIBERWIFI es el nuevo servicio de telefonía e internet de FIBERWIFI que tiene el objetivo de facilitar a las familias mexicanas el acceso a estar conectados con sus seres queridos y el mundo que los rodea a un precio bajo. Asimismo, prestar servicios de internet con planes empresariales que cubren ampliamente las necesidades de TI de cualquier tipo de empresa.

## **II. PROPÓSITO**

En FIBERWIFI creemos que cualquier persona debería poder comunicarse y conectarse con sus seres queridos y lo que pasa en el mundo que los rodea; por eso, facilitamos el acceso a telefonía e Internet para que las personas que lo deseen y necesiten, puedan lograrlo.

## **III. PROMESA**

Ofrecer un servicio de Internet y telefonía con excelente cobertura, recepción y velocidad de navegación al precio más bajo del mercado que, además, se distinguirá por dar beneficios adicionales y ante cualquier problema que presente se le brinda la atención necesaria.

## **IV. VALORES**

Para estar en línea con la forma de trabajo de FIBERWIFI trabajamos bajo los siguientes pilares:

- Respeto por las personas.
- Cliente en el centro de las decisiones.
- Integridad.
- Búsqueda de la excelencia.

## **V. FINALIDAD DEL CÓDIGO DE PRÁCTICAS COMERCIALES**

El Presente Código de Prácticas Comerciales tiene con finalidad ser guía a todos nuestros usuarios respecto a cualquier disputa o queja relacionada con la provisión de los servicios de telecomunicaciones que de tiempo en tiempo ofrece FIBERWIFI al público consumidor.

## **VI. DERECHOS DE PROPIEDAD**

Las marcas y demás derechos de propiedad industrial de FIBERWIFI que se encuentren debidamente registradas o bien, se encuentren en proceso de registro ante el Instituto Mexicano de Propiedad Industrial, no podrán ser utilizadas por el Cliente sin el consentimiento previo y por escrito de FIBERWIFI. En ese sentido, no podrán utilizarse las marcas en relación con ningún producto o servicio que no pertenezca a FIBERWIFI, ni en ninguna forma que fuera susceptible de causar confusión entre los usuarios o que pueda menoscabar o desacreditar a FIBERWIFI.

## **VII. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

Los servicios de telecomunicaciones que son ofrecidos por FIBERWIFI son los que se encuentran autorizados bajo el amparo del Título de Concesión única otorgado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (en adelante, "Instituto").

## **VIII. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

Todos los servicios que ofrece FIBERWIFI se encuentran registrados y autorizados por el Instituto, los cuales podrán ser consultados en la siguiente página de Internet [https://tarifas.ift.org.mx/ift\\_visor/](https://tarifas.ift.org.mx/ift_visor/)

Así también, los servicios que actualmente se encuentran disponibles al Cliente, son los siguientes:

- Servicio de de Internet en casa a través de las bandas de frecuencia, (en conjunto, "Servicios de Telecomunicaciones").
- Servicio de enlaces dedicados Empresariales, (en adelante, "Servicios Empresariales"). (en su conjunto, "Servicios").
- Servicios de telefonía.

Los servicios anteriormente descritos podrán cambiar o incrementar de tiempo en tiempo y podrán ser vistos a través de nuestros medios de publicidad o a través de la página del Instituto.

Respecto a los Servicios de Telecomunicaciones los mismos se ofertan conforme a la Norma Oficial Mexicana NOM-184-SCFI-2018, Elementos normativos y obligaciones específicas que deben observar los proveedores para la comercialización y/o prestación de los servicios de telecomunicaciones cuando utilicen una red pública de telecomunicaciones (cancela a la NOM-184-SCFI-2012) (en adelante, "NOM-184") y los contratos de adhesión autorizados y registrados ante el Instituto y la Procuraduría Federal del Consumidor, podrán ser consultados en: <https://rcal.profeco.gob.mx/Consulta.jsp>.

Por lo que hace a los Servicios Empresariales, si bien se ofertan bajo ciertos términos y condiciones señalados en la NOM-184, también lo es que, por la naturaleza del servicio, las condiciones contractuales cambiarán dependiendo del giro comercial, capacidad y necesidades de las empresas y/o corporaciones, toda vez que los mismos no encuadran en la definición establecida en el artículo 2° de la Ley Federal de Protección al Consumidor.

## **IX. CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

En términos de la NOM-184, el contrato de adhesión es el documento elaborado unilateralmente por FIBERWIFI para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la comercialización y/o prestación de los Servicios de Telecomunicaciones. En ese sentido FIBERWIFI celebrará con cada Cliente un contrato de prestación de servicios de telecomunicaciones (en adelante, "Contrato"), el cual contendrá los términos y condiciones conforme a los cuales se prestarán los Servicios de Telecomunicaciones.

Las condiciones contractuales son las que señala la NOM-184 y las mismas podrán cambiar de tiempo en tiempo, dando aviso a los Clientes en los términos y condiciones establecidos en dicha Norma.

Por otro lado, FIBERWIFI podrá modificar el Contrato en cumplimiento a cualquier disposición legal aplicable o resolución emitida por una autoridad competente.

El presente Código de Prácticas Comerciales solo es de carácter informativo y no contiene obligaciones diversas a las establecidas en los Contratos firmados por los Clientes.

## **X. USO DE LOS SERVICIOS**

FIBERWIFI pone a disposición los siguientes canales de contratación de nuestros servicios:

Servicios de Telecomunicaciones

- Mediante la página web de FIBERWIFI que es: <https://fiberwifi.mx/>

- Mediante nuestro centro de atención a clientes ubicado en Av. López Mateos Sur 5060-1 Col. Miguel de la Madrid Zapopan, Jalisco. México C.P. 45239.

Los Servicios Empresariales podrán ser solicitados a través de los medios físicos y electrónicos que de tiempo en tiempo emita FIBERWIFI a sus clientes.

a) Documentación necesaria para contratación de Servicios de Telecomunicaciones:

Tratándose de personas físicas:

- Identificación oficial;
- Comprobante de domicilio;
- TDC o Débito en caso de que el Cliente requiera hacer el pago de su Servicio con cargo recurrente a su TDC o Tarjeta de Débito y,
- Forma de Pago Transferencia, Depósito o Efectivo.

Tratándose de personas morales:

- Acta Constitutiva inscrita en el Registro Público de la Propiedad correspondiente;
- Original de Formato de Autorización de Investigación Crediticia según la empresa;
- Copia del Poder Notarial con facultades para actos de administración suficientes para obligar a la empresa.
- Copia de identificación oficial del Representante Legal;
- Copia del comprobante de domicilio (antigüedad máxima de 3 meses) y;
- Copia de la cédula de inscripción al Registro Federal de Contribuyentes.

## **XI. TARIFAS Y CARGOS**

Como contraprestación por los Servicios, el Cliente deberá pagar a FIBERWIFI las tarifas que se encuentren vigentes que se encuentran disponibles para su consulta en la página web del Instituto en el siguiente link [http://ucsweb.ift.org.mx/ift\\_visor/](http://ucsweb.ift.org.mx/ift_visor/).

No obstante, FIBERWIFI podrá cambiar de tiempo en tiempo las tarifas registradas ante el Instituto, conforme a lo establecido en la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión y demás disposiciones aplicables.

## **XII. FACTURACIÓN, ESTADOS DE CUENTA Y COBRANZA**

Estados de Cuenta

El estado de cuenta y/o factura reflejará todos los Servicios que el Cliente haya contratado, la cual será realizada con posterioridad a la utilización del servicio de telecomunicaciones prestado, salvo los casos en que se hubiere pactado el pago adelantado del servicio de telecomunicaciones o de determinados conceptos.

Asimismo, el estado de cuenta y/o factura contendrá de manera desglosada la descripción de los cargos, costos, conceptos y naturaleza de los Servicios prestados, por lo menos de manera mensual y se dará a través del medio que haya solicitado el Cliente, dentro de los 10 (diez) días naturales antes de la fecha de vencimiento del plazo para el pago de los servicios de telecomunicaciones contratados.

#### Facturación

La factura contendrá la fecha de corte, la fecha límite en la que se debe realizar el pago, así como los lugares en los que puede efectuarse dicho pago y los números de cuenta o referencia con que pueden efectuarse.

En el caso de que el Cliente haya contratado Servicios adicionales al servicio de telecomunicaciones originalmente contratado, FIBERWIFI desglosará los conceptos de cada uno de los servicios en la factura.

Para el caso del Servicio en modalidad de Pospago y Empresariales, el estado de cuenta y/o factura se debe enviará al Cliente de manera automática

#### Tasación

El cobro del Servicio se realizará de manera mensual por Servicio en caso de Servicios de Telecomunicaciones en modalidad pospago y/o pospago y Servicios Empresariales.

#### Pagos

- Los pagos podrán realizarse a través de los siguientes medios:
- Cargo a tarjeta de crédito domiciliado, transferencia, deposito o cheque.
- A través de la cuenta bancaria establecida en el Contrato y/o Anexos respectivos.

#### Garantías

A efecto de garantizar el pago de las contraprestaciones a que tenga derecho por la prestación de los Servicios, FIBERWIFI podrá solicitar al Cliente al momento de la firma del Contrato, que firme un pagaré que garantice el o los equipos instalados para la prestación de los Servicios contratados, así como los adeudos de los Servicios contratados. En ningún caso este pagaré generará intereses al Cliente, y FIBERWIFI podrá ejecutar judicialmente este instrumento, a efecto de cubrir el saldo vencido o deuda del Cliente.

#### Descuentos y promociones

FIBERWIFI podrá ofrecer promociones, bonificaciones o descuentos a los Clientes, las cuales se ofrecen conforme a los mismos términos y condiciones a los Clientes que se encuentren en igualdad de circunstancias y en la misma zona geográfica. Las tarifas registradas ante el Instituto son la base de las promociones, bonificaciones y descuentos que realice FIBERWIFI que, en ningún caso se ofertará alguna tarifa que no se encuentre debidamente registrada.

### **XIII. INSTALACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los Servicios se activarán al momento de la instalación, misma que deberá ser en menos 5 días hábiles después de firmado el contrato de servicios.

#### Modificación de los Servicios

En cualquier tiempo el Cliente podrá solicitar la modificación de los Servicios originalmente contratados, siempre y cuando el Contrato no se establezca una cláusula en contrario o restricción alguna en ese sentido. En todo caso, el Cliente se obliga a cubrir con el saldo pendiente que se encuentre vigente al momento de la solicitud de la modificación respectiva. En caso de el Cliente haya sujetado su servicio a un plan con Equipo Terminal, el mismo deberá cubrir con las mensualidades en su totalidad a menos que exista una oferta, promoción o tarifa que permita el cambio junto con el plan del equipo terminal vigente.

#### Cambio de Domicilio

Para el caso del servicio Internet en Casa, el Cliente podrá solicitar el cambio de domicilio siempre y cuando exista viabilidad técnica para dicho efecto, bastando para que esto suceda, que el Cliente se comunique al (33) 2312 1551, para que se realice la gestión necesaria. En ese sentido, el Cliente se obliga a pagar la tarifa por concepto de cambio de domicilio si es que la misma se encuentra registrada y vigente.

#### Reconexión de los Servicios

En el supuesto que FIBERWIFI haya suspendido el Servicio por falta de pago de cualquier adeudo a cargo del Cliente o por cualquier actividad que haya realizado el Cliente en contra de las Políticas de Uso Justo del Servicio, este se obliga a pagar la tarifa de reconexión de Servicios que FIBERWIFI tenga registrada y vigente en el Registro de Telecomunicaciones por concepto de reconexión de Servicios. Respecto de lo anteriormente comentado, se llevará a cabo el siguiente procedimiento:

- A. Una vez que el Cliente realice el pago correspondiente por lo que hace a la tarifa de reconexión, haya liquidado el adeudo y/o haya cesado a cualquier actividad señalada en las Políticas de Uso Justo, inmediatamente el Cliente podrá solicitar en una de las sucursales de Atención al Cliente o a través de una llamada telefónica al (33) 2312 1551 para la reconexión respectiva.
- B. Una vez verificado el pago, se realizará la reconexión del Servicio suspendido de forma automática, en un plazo no mayor a los 2 días hábiles siguientes.

### **XV. NIVELES DE CALIDAD**

FIBERWIFI tiene un compromiso con sus Clientes y con las ofertas que promueve a su público consumidor. Por lo que la calidad en el servicio será la más alta que se encuentre en el momento de que se encuentre utilizando cualquiera de los Servicios de FIBERWIFI.

En ese sentido, FIBERWIFI cumplirá con todos y cada uno de los estándares señalados en la normatividad aplicable a la calidad de los servicios emitida por el Instituto, así como también, se dará cualquier tipo de atención en caso de fallas o intermitencias. Para lo cual, se podrá consultar en <https://fiberwifi.mx/> o bien, a través del siguiente número telefónico (33) 2312 1551.

Por otro lado, y toda vez que nadie se encuentra exento de eventos naturales o del hombre, pueden existir momentos en donde el servicio se puede ver afectado por lo siguiente:

- catástrofes naturales. Saturación en la red por conglomeraciones masivas.
- - Mantenimiento de la red, adecuaciones y/o mejoras.
- - Marchas, protestas u otra actividad del hombre que llegue a afectar la infraestructura de la red, entre otros.

Para dichos efectos, se dará aviso a los Clientes respecto a las fallas y se dará atención de inmediato para la solución de las fallas respectivas.

## **XV. ATENCIÓN A CLIENTES**

Los Clientes del Servicio pueden ponerse en contacto con FIBERWIFI a través de los siguientes medios:

Correo electrónico: soporte@fiberwifi.mx

Teléfono: (33) 2312 1551

Nuestro Centro de Atención a Clientes se encuentra disponible en caso de que exista alguna circunstancia imprevista, aclaración, sugerencia, reparación o queja las 24 horas del día los 365 días del año.

## **XVI. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y REPORTE DE FALLAS**

En el supuesto de que existan fallas o interrupciones en la prestación de los Servicios, el Cliente podrá reportarlas a través de los medios de Atención a Clientes o a través del siguiente correo electrónico soporte@fiberwifi.mx, o el siguiente número (33) 2312 1551 informando el tipo de falla que se presenta.

## **XVII. BONIFICACIÓN**

Los descuentos y bonificaciones para el caso de fallas o suspensión en los Servicios se encuentran incluidos en el Contrato, así como en la normatividad aplicable los cuales no serán mayores al 20% del servicio interrumpido.

## **XVIII. POLÍTICA DE CANCELACIÓN**

La cancelación de los Servicios está sujeta a los términos y condiciones establecidos para tales efectos en el Contrato y dependiendo del servicio de telecomunicaciones contratado.

## **XIX. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Todo lo relativo a la interpretación, ejecución o cumplimiento de los Contratos celebrados entre FIBERWIFI y sus Clientes, se regirá expresamente conforme a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de la Ciudad de México, así como a las leyes aplicables de la República Mexicana, renunciando expresamente a cualquier otro fuero que les pueda corresponder debido a sus domicilios presentes o futuros.

Por otro lado, el Cliente previo a acudir ante los Tribunales, puede llevar a cabo el procedimiento de conciliación ante la Procuraduría Federal del Consumidor como para la atención de conflictos derivados del Contrato o de la prestación del Servicio.